

Bruxelles, 14 ianuarie 2020
(OR. en)

5176/20

**Dosar interinstituțional:
2017/0237(COD)**

**TRANS 14
CONSOM 5
CODEC 20**

REZULTATUL LUCRĂRILOR

Sursă:	Secretariatul General al Consiliului
Destinatar:	Delegațiile
Nr. doc. ant.:	ST 14047/19 + COR 1
Nr. doc. Csie:	ST 12442/17 + ADD 1
Subiect:	Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar – Rezultatul lucrărilor

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor abordarea generală privind propunerea sus-menționată, astfel cum a fost adoptată de Consiliul TTE la 2 decembrie 2019, inclusiv considerentele astfel cum au fost aliniate de Grupul de lucru pentru transport maritim.

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI privind

drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar

(reformare)

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 91 alineatul (1),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ¹,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor ²,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

- (1) Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului urmează să i se aducă o serie de modificări ³. Este necesar, din motive de claritate, să se procedeze la reformarea respectivului regulament.

¹ JO C , , p. .

² JO C , , p. .

³ Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 315, 3.12.2007, p. 14).

- (2) În cadrul politicii comune din domeniul transporturilor, este important să se asigure protecția drepturilor călătorilor din transportul feroviar și să se îmbunătățească calitatea și eficiența serviciilor de transport feroviar de călători pentru a contribui la creșterea ponderii transportului feroviar în raport cu alte moduri de transport.
- (3) În pofida progreselor considerabile realizate în ceea ce privește protejarea consumatorilor în Uniune, sunt necesare în continuare îmbunătățiri pentru protejarea drepturilor călătorilor din transportul feroviar.
- (4) Deoarece călătorul din transportul feroviar reprezintă partea defavorizată a contractului de transport, este necesar ca drepturile călătorilor în această privință să fie asigurate.
- (5) Acordarea acelorași drepturi călătorilor din transportul feroviar care efectuează călătorii internaționale și călătorii interne [...] **urmărește să** sporească nivelul de protecție a consumatorilor în Uniune, să asigure condiții de concurență echitabile pentru întreprinderile feroviare și să garanteze un nivel uniform al drepturilor călătorilor.
- (6) Serviciile urbane, suburbane și regionale de transport feroviar de călători sunt diferite prin natura lor de serviciile de lung parcurs. Prin urmare, statele membre ar trebui să dispună de posibilitatea de a acorda derogări de la anumite dispoziții privind drepturile călătorilor pentru serviciile urbane, suburbane și regionale de transport feroviar de călători, **precum și pentru serviciile transfrontaliere de aceste tipuri**, [...] în cadrul Uniunii.
- (7) Unul dintre obiectivele prezentului regulament este de a îmbunătăți serviciile de transport feroviar de călători în cadrul Uniunii. Prin urmare, statele membre ar trebui să poată acorda derogări pentru servicii în regiuni unde o parte semnificativă din servicii este exploatată în afara Uniunii [...].
- (7a) **În plus, pentru a permite o tranziție fără probleme de la cadrul stabilit în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 la cel prevăzut de prezentul regulament, derogările anterioare la nivel național ar trebui eliminate treptat pentru a menține securitatea juridică și continuitatea necesare.**

- (8) [...] Derogările [...] **referitoare la** [...] utilizarea serviciilor feroviare de persoanele cu handicap sau de persoanele cu mobilitate redusă **ar trebui să fie eliminate treptat în anumite servicii naționale care au fost scutite anterior la nivel național**. Mai mult, derogările nu ar trebui să se aplice drepturilor celor care doresc să achiziționeze legitimații de transport pe calea ferată de a le achiziționa fără dificultăți inutile, nici prevederilor referitoare la răspunderea întreprinderilor feroviare față de călători și de bagajele acestora, nici cerinței ca întreprinderile feroviare să fie asigurate în mod corespunzător, și nici cerinței ca aceste întreprinderi să ia toate măsurile adecvate pentru a garanta securitatea personală a călătorilor în gări și în trenuri și pentru a gestiona riscurile.
- (8a) **Atunci când mai mulți gestionari de gară sunt responsabili de o gară, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a desemna entitatea căreia îi revin responsabilitățile menționate în prezentul regulament.**
- (10) Cerințe mai detaliate privind furnizarea de informații asupra călătoriei sunt stabilite în specificațiile tehnice de interoperabilitate (STI) menționate în Regulamentul (UE) nr. 454/2011 al Comisiei ⁴.
- (11) Consolidarea drepturilor călătorilor în transportul feroviar trebuie să se bazeze pe dreptul internațional existent, prevăzut în Apendicele A – Reguli uniforme privind Contractul de transport feroviar internațional de călători și bagaje (CIV) la Convenția privind transporturile feroviare internaționale (COTIF) din 9 mai 1980, astfel cum a fost modificată de Protocolul de modificare a Convenției privind transporturile feroviare internaționale din 3 iunie 1999 (Protocolul din 1999). Cu toate acestea, este de dorit să se extindă domeniul de aplicare al prezentului regulament și să se protejeze nu numai călătorii internaționali, ci și călătorii naționali. La 23 februarie 2013, Uniunea a aderat la COTIF.

⁴ Regulamentul (UE) nr. 454/2011 al Comisiei din 5 mai 2011 privind specificația tehnică de interoperabilitate referitoare la subsistemul „aplicații telematice pentru serviciile de călători” al sistemului feroviar transeuropean (JO L 123, 12.5.2011, p. 11).

- (12) **Statele membre ar trebui să interzică discriminarea bazată pe naționalitatea călătorului sau pe locul de stabilire în cadrul Uniunii a întreprinderii feroviare, a vânzătorului de legitimații de transport sau a operatorului de turism. Cu toate acestea, tarifele sociale nu ar trebui să fie interzise, cu condiția să fie proporționale și independente de naționalitatea călătorilor vizați. Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism au libertatea de a-și stabili practicile comerciale, inclusiv ofertele speciale și promovarea anumitor canale de vânzare. [...]**
- Având în vedere dezvoltarea de platforme online care vând legitimații de transport pentru călători, statele membre ar trebui să acorde o atenție deosebită asigurării faptului că, în decursul procesului de accesare a interfețelor online sau de achiziționare a legitimațiilor de transport, nu se produce nicio discriminare. [...] .
- (13) Creșterea popularității mersului cu bicicleta la nivelul întregii Uniuni prezintă implicații pentru turism și pentru mobilitate în ansamblu. O creștere a utilizării atât a căilor ferate, cât și a mersului cu bicicleta în cadrul repartizării modale reduce impactul transporturilor asupra mediului. Prin urmare, întreprinderile feroviare ar trebui să faciliteze combinarea mersului cu bicicleta și a călătoriei cu trenul, pe cât de mult posibil, în special permițând transportul bicicletelor la bordul trenurilor.
- (13a) **Drepturile și obligațiile privind transportul bicicletelor în trenuri ar trebui să se aplice bicicletelor care pot fi folosite fără a necesita asamblarea, respectiv dezasamblarea înainte și după călătoria feroviară. Transportul bicicletelor în pachete și genți, după caz, face obiectul dispozițiilor din prezentul regulament referitoare la bagaje.**

- (13b) Drepturile utilizatorilor de servicii feroviare includ primirea de informații privind serviciul de transport, atât înainte cât și în timpul călătoriei. Ori de câte ori este posibil, întreprinderile feroviare [...] ar trebui să furnizeze aceste informații în prealabil și cât mai curând posibil. **Vânzătorii de legitimații de transport ar trebui să furnizeze informațiile relevante înainte de călătorie.** Informațiile respective ar trebui puse la dispoziția persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă în formate accesibile.
- (13c) **Dimensiunea vânzătorilor de legitimații de transport variază în mod substanțial de la microîntreprinderi la întreprinderi mari, unele dintre acestea oferindu-și serviciile numai offline sau numai online. Prin urmare, obligația de a furniza călătorilor informații despre călătorii ar trebui să fie proporțională cu capacitatea vânzătorului de legitimații de transport.**
- (14) [...]
- (14a) **Biletele directe permit călătorii fără sincope pentru călători și, prin urmare, ar trebui să se depună eforturi rezonabile pentru a oferi astfel de legitimații de transport pentru serviciile naționale, internaționale, urbane, suburbane și regionale, inclusiv serviciile feroviare care fac obiectul derogărilor în conformitate cu prezentul regulament. Pentru calcularea perioadei de întârziere în vederea despăgubirilor în cazul unor astfel de servicii feroviare ar trebui să fie posibilă excluderea întârzierilor intervenite în cursul acelor părți ale călătoriei care nu intră în domeniul de aplicare al prezentului regulament.**
- (14aa) **În ceea ce privește serviciile prestate de aceeași întreprindere feroviară, transferul călătorilor din transportul feroviar de la un serviciu la altul ar trebui facilitat prin furnizarea de bilete directe, deoarece nu sunt necesare acorduri comerciale între întreprinderile feroviare.**
- (14ab) **Călătorii trebuie informați în mod clar dacă legitimațiile de transport vândute de o întreprindere feroviară într-o singură tranzacție comercială constituie un bilet direct. În cazul în care călătorii nu sunt informați în mod corect, întreprinderea feroviară ar trebui să fie răspunzătoare ca și când aceste legitimații de transport ar reprezenta un bilet direct.**

- (14b) **Oferirea de bilete directe ar trebui promovată. Cu toate acestea, informațiile corecte privind serviciul feroviar sunt esențiale și atunci când pasagerii cumpără legitimații de transport de la un vânzător de legitimații de transport sau de la un operator de turism. În cazul în care vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism vând, sub formă de pachete, legitimații de transport separate, aceștia ar trebui să informeze în mod clar călătorul că aceste legitimații de transport nu oferă același nivel de protecție ca biletele directe. În cazul în care legitimațiile de transport nu reprezintă bilete directe și vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism nu respectă această cerință, aceștia ar trebui să aibă o răspundere proporțională, care să depășească rambursarea legitimațiilor de transport.**
- (15) În lumina Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie pe calea ferată comparabile cu cele ale altor cetățeni, ar trebui stabilite norme privind nediscriminarea și asistența pe parcursul călătoriei acestor persoane. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, cauzată de invaliditate, de vârstă sau de orice alt factor, au în egală măsură cu toți ceilalți cetățeni dreptul la libera circulație și la nediscriminare. Între altele, trebuie acordată o atenție deosebită furnizării de informații persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la accesibilitatea serviciilor feroviare, condițiile de acces la materialul rulant și echipamentele de la bord. Pentru a furniza călătorilor cu deficiențe senzoriale informații optime privind întârzierile, ar trebui utilizate sisteme vizuale și auditive adecvate. Persoanele cu handicap [...] ar trebui să aibă posibilitatea de a cumpăra legitimații de transport la bordul trenului fără taxe suplimentare **în cazul în care nu există mijloace accesibile de cumpărare a unei legitimații de transport înainte de îmbarcarea în tren. În plus, ar trebui să existe posibilitatea de a limita acest drept în circumstanțe legate de securitate sau de rezervare obligatorie a călătoriei.** Personalul ar trebui să fie format în mod adecvat pentru a răspunde necesităților persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, mai ales atunci când acordă asistență. Pentru a asigura condiții egale de călătorie, aceste persoane ar trebui să beneficieze de asistență în gări și la bordul trenului **sau, în absența personalului însoțitor instruit la bordul trenului și în gară, ar trebui să se depună toate eforturile rezonabile pentru a le permite accesul la călătoriile cu trenul.** [...].

- (15a) Pentru a facilita accesul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă la serviciile feroviare, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a solicita întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară să înființeze ghișee unice naționale pentru a coordona informațiile și asistența.
- (16) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să ia în considerare nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, respectând specificațiile tehnice de interoperabilitate pentru persoanele cu mobilitate redusă. [...] ⁵
- (17) Este de dorit ca prezentul regulament să instituie un sistem de despăgubire pentru călători în cazul unei întârzieri, **inclusiv în cazurile în care întârzierea este cauzată de anularea unui serviciu de transport sau de pierderea legăturii.** [...] . În cazul unei întârzieri a unui serviciu de transport de călători, întreprinderile feroviare ar trebui să ofere călătorilor despăgubiri bazate pe un procent din prețul legitimației de transport.
- (18) Întreprinderile feroviare ar trebui să fie obligate să încheie o asigurare sau să **dispună de garanții adecvate** [...] pentru asigurarea responsabilității față de călătorii din transportul feroviar în cazul unui accident. [...]

⁵ [...]

- (19) Consolidarea drepturilor la despăgubire și asistență în caz de întârziere, de pierderea legăturii sau de anulare a unui serviciu de transport ar trebui să ducă la creșterea stimulentele pentru piața serviciilor de transport feroviar de călători, în beneficiul călătorilor.
- (20) În cazul unei întârzieri, călătorilor ar trebui să li se ofere opțiuni de transport prin continuarea călătoriei sau prin redirectionare, în condiții de transport comparabile. Într-un asemenea caz ar trebui să se țină seama de necesitățile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.
- (21) Cu toate acestea, o întreprindere feroviară nu ar trebui să fie obligată să plătească despăgubiri dacă poate dovedi că întârzierea a fost provocată de **evenimente precum [...]** condiții meteorologice **extreme** sau dezastre naturale majore care pun în pericol exploatarea în siguranță a serviciului. Orice astfel de eveniment ar trebui să prezinte caracteristicile unei catastrofe naturale excepționale, distincte de condițiile meteorologice sezoniere normale, precum furtunile de toamnă sau inundațiile urbane periodice [...]. **În plus, în cazul în care întârzierile sunt cauzate de călător sau de acțiuni ale unor părți terțe, întreprinderea feroviară nu ar trebui să fie obligată să compenseze întârzierea.** Întreprinderile feroviare ar trebui să dovedească faptul că nu ar fi putut să prevadă sau să preîntâmpine întârzierea chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile de precauție rezonabile, **inclusiv întreținerea preventivă corespunzătoare a materialului rulant. Grevele personalului întreprinderii feroviare și acțiunile sau omisiunile altor operatori feroviari care utilizează aceeași infrastructură, ale administratorului de infrastructură sau ale gestionarilor de gară nu ar trebui să elimine răspunderea pentru întârzieri.**
- (21b) **Întreprinderile feroviare ar trebui să fie încurajate să simplifice procedura de solicitare de compensații sau de rambursare pentru călători. În special, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a solicita ca întreprinderile feroviare să accepte cereri prin anumite mijloace de comunicare, cum ar fi prin intermediul site-urilor sau utilizând aplicații mobile, cu condiția ca aceste cerințe să nu fie discriminatorii.**
- (22) În cooperare cu administratorii de infrastructură și cu gestionarii **de gară**, întreprinderile feroviare [...] ar trebui să elaboreze planuri pentru situații neprevăzute, în vederea reducerii la minimum a impactului unor perturbări majore prin punerea la dispoziția călătorilor blocați a unor informații și a unor servicii de asistență adecvate.

[...]

[...]

- (25) Este, de asemenea, de dorit să se ofere victimelor accidentelor și persoanelor aflate în întreținerea acestora un ajutor financiar pe termen scurt în perioada imediat următoare accidentului.
- (26) Este în interesul călătorilor din transportul feroviar să se adopte măsuri adecvate, de comun acord cu autoritățile publice, pentru a li se asigura securitatea personală în gări, precum și la bordul trenurilor.
- (27) Călătorii din transportul feroviar ar trebui să aibă posibilitatea de a depune, la orice întreprindere feroviară în cauză **sau la gestionarii de gară din anumite gări**, o plângere în **limitele sferei de responsabilitate a fiecăruia** în raport cu [...] drepturile și obligațiile prevăzute de prezentul regulament [...]. **Călătorii din transportul feroviar ar trebui să aibă dreptul de a primi un răspuns într-un termen rezonabil.**
- (27a) **În interesul tratării eficiente a plângerilor, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să aibă dreptul să instituie mecanisme comune pentru serviciile de asistență a clienților și soluționarea plângerilor.**
- (27b) **Dispozițiile prezentului regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor călătorilor de a depune o plângere la un organism național sau de a introduce o cale de atac în justiție în conformitate cu procedurile naționale.**
- (28) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să definească, [...] să administreze și să controleze standardele de calitate a serviciilor pentru serviciile de transport feroviar de călători. **Întreprinderile feroviare ar trebui, de asemenea, să pună la dispoziția publicului astfel de standarde.**

- (29) Pentru a menține un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în transportul feroviar, statele membre ar trebui să aibă obligația de a desemna organisme naționale de aplicare a legii care să monitorizeze îndeaproape și să aplice prezentul regulament la nivel național. Aceste organisme ar trebui să poată lua o varietate de măsuri de aplicare a legii. Călătorii ar trebui să poată înainta plângeri acestor organisme în legătură cu presupuse încălcări ale regulamentului. Pentru a asigura tratarea în mod satisfăcător a acestor plângeri, organismele ar trebui de asemenea să coopereze între ele.
- (29a) Statele membre care nu dispun de un sistem feroviar și nici de o perspectivă imediată de a avea un astfel de sistem ar suporta o sarcină disproporționată și inutilă dacă ar fi supuse obligațiilor de asigurare a respectării normelor în ceea ce privește întreprinderile feroviare, gestionarii de gară și administratorii de infrastructură prevăzute de prezentul regulament. În consecință, astfel de state membre ar trebui să fie exonerate de obligația menționată.**
- (30) Prelucrarea de date cu caracter personal ar trebui realizată în conformitate cu dreptul Uniunii privind protecția datelor cu caracter personal, în special Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului ⁶.
- (31) Statele membre ar trebui să stabilească sancțiunile aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și să asigure punerea în aplicare a acestor sancțiuni. Sancțiunile, care pot include plata despăgubirii către persoana în cauză, ar trebui să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare.
- (32) Deoarece obiectivele prezentului regulament, respectiv dezvoltarea căilor ferate ale Uniunii și introducerea drepturilor călătorilor, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de statele membre și pot fi, prin urmare, realizate mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri, în conformitate cu principiul subsidiarității, așa cum este enunțat la articolul 5 din Tratatul **privind Uniunea Europeană**. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este enunțat la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru atingerea acestor obiective.

⁶ Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

- (33) În vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a călătorilor, Comisiei ar trebui să i se delege competența de a adopta acte, în conformitate cu articolul 290 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, pentru a modifica [...] anexa [...] I [...] în ceea ce privește Regulile uniforme CIV [...] și pentru a ajusta **cuantumul plății în avans în cazul decesului unui călător ținând cont de variația indicelui armonizat al prețurilor de consum la nivelul UE** [...]. Este deosebit de important ca, în cursul lucrărilor sale pregătitoare, Comisia să organizeze consultări adecvate, inclusiv la nivel de experți, și ca respectivele consultări să se desfășoare în conformitate cu principiile stabilite în Acordul interinstituțional din 13 aprilie 2016 privind o mai bună legiferare ⁷. În special, pentru a asigura participarea egală la pregătirea actelor delegate, Parlamentul European și Consiliul primesc toate documentele în același timp cu experții din statele membre, iar experții acestor instituții au acces sistematic la reuniunile grupurilor de experți ale Comisiei însărcinate cu pregătirea actelor delegate.
- (34) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 21, 26, 38 și 47 privind, respectiv, interzicerea oricărei forme de discriminare, integrarea persoanelor cu handicap, un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil. Instanțele statelor membre trebuie să aplice prezentul regulament într-un mod consecvent cu aceste drepturi și principii,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

⁷ JO L 123, 12.5.2016, p. 1.

Capitolul I

Dispoziții generale

Articolul 1

Obiectul

Prezentul regulament stabilește reguli aplicabile transportului feroviar cu privire la:

- (a) nediscriminarea între călători în ceea ce privește condițiile de transport;
- (b) răspunderea întreprinderilor feroviare și obligațiile lor în materie de asigurare a călătorilor și a bagajelor;
- (c) drepturile călătorilor în cazul unui accident care se produce în urma utilizării unor servicii feroviare și care duce la decesul sau la vătămarea corporală a călătorilor ori la pierderea sau deteriorarea bagajelor acestora;
- (d) drepturile călătorilor în cazul unei anulări sau al unei întârzieri;
- (e) informațiile minime care trebuie puse la dispoziția călătorilor;
- (f) nediscriminarea și acordarea de asistență [...] persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă;
- (g) definirea și controlul standardelor de calitate a serviciilor și gestionarea riscurilor care ar putea afecta siguranța personală a călătorilor;
- (h) tratarea plângerilor;
- (i) regulile generale în materie de aplicare a legii.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

- (1) Prezentul regulament se aplică călătoriilor și serviciilor feroviare naționale și internaționale în întreaga Uniune, oferite de una sau mai multe întreprinderi feroviare care au obținut licența în conformitate cu Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului ⁸.
- (1a) **Statele membre pot exclude din domeniul de aplicare al prezentului regulament, cu excepția articolelor 11 și 12, serviciile care sunt exploatate strict pentru interesul lor istoric sau pentru valoarea lor turistică.**
- (1b) **Derogările acordate în conformitate cu articolul 2 alineatele (4) și (6) din Regulamentul 1371/2007 înainte de [JO: adăugați data intrării în vigoare] rămân valabile până la data expirării lor. Derogările acordate în conformitate cu articolul 2 alineatul (5) înainte de [JO: adăugați data intrării în vigoare] rămân valabile până la [JO: adăugați data aplicării].**
- (1c) **În cazul în care a acordat o derogare pentru serviciile sale naționale de transport feroviar de călători în temeiul articolului 2 alineatul (4) din Regulamentul 1371/2007, un stat membru o poate reînnoi de cel mult două ori pentru o perioadă de câte cinci ani maximum de fiecare dată.**
- (2) Sub rezerva alineatului (4), statele membre pot deroga următoarele servicii de la aplicarea prezentului regulament:
- (a) serviciile de transport feroviar de călători urbane, suburbane și regionale, [...] , **inclusiv astfel de servicii transfrontaliere din interiorul Uniunii;**
 - (b) serviciile internaționale de transport feroviar de călători în cazul cărora o parte semnificativă, incluzând cel puțin o oprire programată într-o gară, este efectuată în afara Uniunii [...].

⁸ JO L 343, 14.12.2012, p. 32.

- (3) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările acordate în temeiul **alineatelor (1a), (1c) și [...] (2) [...]**.
- (4) [...] **Pentru** serviciile care fac obiectul derogărilor în conformitate cu **alineatul (1c) [...]**, se aplică **articolele 5, 10, 11 și 12, precum și capitolul V și articolele 27 și 28. [...]** Pentru serviciile care fac obiectul derogărilor în conformitate cu **alineatul (2) litera (a) [...]**, se aplică **articolul 5, articolul 10 alineatele (2), (4) și (5), articolele 11 și 12, articolul 20 alineatul (1) și articolele 21, 27 și 28.**

Articolul 3

Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

1. „întreprindere feroviară” înseamnă o întreprindere feroviară, astfel cum este definită la articolul 3 punctul 1 din Directiva 2012/34/UE;
2. „administratorul infrastructurii” înseamnă un administrator al infrastructurii, astfel cum este definit la articolul 3 **punctul 2** din Directiva 2012/34/UE;
3. „gestionar de gară” înseamnă entitatea organizațională dintr-un stat membru care a fost însărcinată cu administrarea [...] **uneia sau mai multor** gări feroviare și care poate fi administratorul infrastructurii ⁹;
4. „operator de turism” înseamnă un organizator sau un comerciant cu amănuntul, altul decât o întreprindere feroviară, în sensul [...] **articolului 3** punctele 8 și 9 din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului ¹⁰;

⁹ ***Se adaugă un nou considerent: Atunci când mai mulți gestionari de gară sunt responsabili de o gară, statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a desemna entitatea căreia îi revin responsabilitățile menționate în prezentul regulament.***

¹⁰ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

5. „vânzător de legitimații de transport” înseamnă orice comerciant cu amănuntul de servicii de transport feroviar, [...] care vinde legitimații de transport **pe baza unui contract sau a unei alte înțelegeri între comerciantul cu amănuntul și [...] întreprinderea feroviară [...]**;
6. „contract de transport” înseamnă un contract de transport **feroviar**, contra cost sau gratuit, între o întreprindere feroviară [...] și călător, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii de transport;
7. „rezervare” înseamnă o autorizație, pe hârtie sau în format electronic, care dă drept la transport pe baza planului personalizat de transport confirmat anterior;
8. „bilet direct” înseamnă legitimația sau legitimațiile de transport, [...] **astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 35 din Directiva 2012/34/UE**;
9. „serviciu” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători efectuat între gări [...] în conformitate cu un orar; **Acesta include, de asemenea, serviciile de transport oferite pentru redirectionare**;
10. „călătorie” înseamnă transportul unui călător între o gară de plecare și o gară de sosire [...];
11. „serviciu național de transport feroviar de călători” înseamnă un serviciu feroviar pentru transportul de călători care nu traversează frontiera unui stat membru;
- 11a. „serviciu urban și suburban de transport feroviar de călători” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători astfel cum este definit la articolul 3 punctul 6 din Directiva 2012/34/UE;
- 11b. „serviciu regional de transport feroviar de călători” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători astfel cum este definit la articolul 3 punctul 7 din Directiva 2012/34/UE;
12. „serviciu internațional de transport feroviar de călători” înseamnă un serviciu internațional de transport de călători astfel cum este definit la articolul 3 punctul 5 din Directiva 2012/34/UE;

13. „întârziere” înseamnă intervalul de timp dintre ora la care călătorul trebuia să ajungă, în conformitate cu orarul publicat, și ora sa de sosire reală sau preconizată la gara [...] de destinație **finală**;
14. „permis de călătorie” sau „abonament” înseamnă o legitimație pentru un număr nelimitat de călătorii care permite titularului autorizat să călătorească pe calea ferată, în decursul unei perioade specificate, pe o anumită rută sau rețea;
15. „legătură pierdută” înseamnă o situație în care un călător pierde unul sau mai multe servicii în decursul unei călătorii **feroviare, vândute sub forma unui bilet direct**, ca urmare a întârzierii sau anulării unuia sau mai multor servicii anterioare, **sau a plecării unui serviciu înainte de ora planificată a plecării**;
16. „persoană cu handicap” și „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană prezentând o deficiență fizică, mentală, intelectuală sau senzorială, permanentă sau temporară, care, în combinație cu diverse obstacole, poate împiedica persoana respectivă să utilizeze în mod integral și eficace transporturile, în condiții de egalitate cu alți călători sau a cărei mobilitate atunci când folosește transporturile este redusă din cauza vârstei;
17. [...]

18. [...]
19. [...]
20. „gară” înseamnă un loc situat pe o cale ferată unde un serviciu feroviar de călători poate începe, poate opri sau se poate încheia.

Capitolul II

Contractul de transport, informațiile și legitimațiile de transport

Articolul 4

Contractul de transport

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, încheierea și executarea unui contract de transport, precum și furnizarea de informații și de legitimații de transport sunt reglementate de dispozițiile titlurilor II și III din anexa I.

Articolul 5

Condiții nediscriminatorii ale contractului de transport ¹¹

Fără a aduce atingere tarifelor sociale, întreprinderile feroviare, [...] vânzătorii de legitimații de transport **sau operatorii de turism** oferă publicului larg condiții contractuale și tarife fără discriminare directă sau indirectă pe baza naționalității [...] clientului final sau a locului de stabilire în cadrul Uniunii a întreprinderii feroviare, [...] a vânzătorului de legitimații de transport **sau a operatorului de turism**.

¹¹ *Se adaugă un nou considerent:* Statele membre ar trebui să interzică discriminarea bazată pe naționalitatea călătorului sau pe locul de stabilire în cadrul Uniunii a întreprinderii feroviare, a vânzătorului de legitimații de transport sau a operatorului de turism. Cu toate acestea, tarifele sociale nu ar trebui să fie interzise, cu condiția să fie proporționale și independente de naționalitatea călătorilor vizați. Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism au libertatea de a-și stabili practicile comerciale, inclusiv ofertele speciale și promovarea anumitor canale de vânzare.

Articolul 6

Bicicletele

- (1) Călătorii au dreptul să ia biciclete ¹² la bordul trenului, **sub rezerva limitărilor menționate la alineatul 3 și, după caz [...], le poate fi perceput un cost rezonabil. În trenurile în care este necesară o rezervare obligatorie, este posibil să se efectueze o rezervare pentru transportul unei biciclete.**

În cazul în care un călător a făcut o rezervare pentru o bicicletă, iar transportul bicicletei este refuzat fără un motiv bine justificat, călătorul are dreptul la redirecționare sau la rambursare în conformitate cu articolul 16, la despăgubiri în conformitate cu articolul 17 și la asistență în conformitate cu articolul 18 alineatul (2).

- (1a) **În cazul în care la bordul trenului sunt disponibile locuri pentru biciclete, călătorii își depun bicicletele în astfel de locuri. În cazul în care nu sunt disponibile astfel de locuri, călătorii [...] își supraveghează bicicletele [...] și fac toate eforturile rezonabile să se asigure că nu provoacă niciun prejudiciu sau daună [...] altor călători, echipamentelor de mobilitate, bagajelor sau exploatării feroviare.**

[...]

¹² *Se adaugă un nou considerent:* (13a) Drepturile și obligațiile privind transportul bicicletelor în trenuri ar trebui să se aplice bicicletelor care pot fi folosite fără a necesita asamblarea, respectiv dezasamblarea înainte și după călătoria feroviară. Transportul bicicletelor în pachete și genți, după caz, face obiectul dispozițiilor din prezentul regulament referitoare la bagaje.

- (3) Întreprinderile feroviare pot limita dreptul de a aduce biciclete din motive de siguranță sau de exploatare, în special din cauza limitelor de capacitate din timpul orelor de vârf, sau în cazul în care materialul rulant nu permite acest lucru. Întreprinderile feroviare pot, de asemenea, să restricționeze transportul bicicletelor în funcție de greutatea și dimensiunile bicicletelor. Întreprinderile feroviare publică pe site-urile lor web oficiale condițiile pentru transportul bicicletelor, inclusiv informații actualizate privind capacitatea disponibilă, prin utilizarea aplicațiilor telematice menționate în Regulamentul (UE) nr. 454/2011 al Comisiei.
- (4) Statele membre pot solicita întreprinderilor feroviare să pregătească planuri pentru extinderea și îmbunătățirea transportului de biciclete, precum și alte soluții care să încurajeze utilizarea combinată a transportului feroviar și a bicicletelor, și să le țină la zi.

Articolul 7

Inadmisibilitatea exonerării și stipularea limitelor

- (1) Obligațiile față de călători în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau exonerări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.
- (2) Întreprinderile feroviare pot oferi călătorilor condiții contractuale **de transport** mai favorabile decât condițiile stabilite în prezentul regulament.

Articolul 8

Obligația de a furniza informații privind întreruperea serviciilor feroviare

Întreprinderile feroviare sau, după caz, autoritățile competente care răspund de contractele de servicii publice feroviare își fac publice deciziile de întrerupere permanentă sau temporară a serviciilor feroviare, prin mijloace adecvate, inclusiv în formate accesibile persoanelor cu handicap în conformitate cu cerințele de accesibilitate stabilite în Directiva (UE) 2019/882¹³ și în **Regulamentele 454/2011 și 1300/2014 ale Comisiei**, și înaintea punerii în aplicare a acestor decizii.

Articolul 9

Informații de călătorie¹⁴

- (1) Întreprinderile feroviare și vânzătorii de legitimații de transport care oferă contracte de transport în numele uneia sau mai multor întreprinderi feroviare furnizează călătorilor, la cerere, cel puțin informațiile precizate în anexa II partea I, privind călătoriile pentru care contractul de transport este oferit de întreprinderea feroviară în cauză. [...].
- (2) Întreprinderile feroviare [...] furnizează călătorilor, în timpul călătoriilor [...], cel puțin informațiile menționate în anexa II partea II. **Atunci când un gestionar de gară dintr-o gară de tranzit deține astfel de informații, acesta le pune la dispoziția călătorilor.**

¹³ Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70).

¹⁴ ***Se adaugă un nou considerent: Dimensiunea vânzătorilor de legitimații de transport variază în mod substanțial de la microîntreprinderi la întreprinderi mari, unele dintre acestea oferindu-și serviciile numai offline sau numai online. Prin urmare, obligația de a furniza informații despre călătorii călătorilor ar trebui să fie proporțională cu capacitatea vânzătorului de legitimații de transport.***

- (3) Informațiile menționate la alineatele (1) și (2) sunt furnizate în formatul cel mai adecvat, **atunci când este posibil pe baza unor informații de călătorie în timp real**, inclusiv prin utilizarea unor tehnologii de comunicare [...] corespunzătoare. Trebuie acordată o atenție deosebită asigurării faptului că aceste informații sunt accesibile persoanelor cu handicap în conformitate cu cerințele de accesibilitate stabilite în Directiva (UE) 2019/882 și în Regulamentele 454/2011 și 1300/2014 ale Comisiei.
- (4) [...] Administratorii infrastructurii [...] **distribuie** întreprinderilor feroviare și **gestionarilor de gară** [...] date în timp real privind **sosirea și plecarea trenurilor** [...] [...], în mod nediscriminatoriu și **fără întârzieri nejustificate**. **La cerere, vânzătorii de legitimații de transport au acces la datele în timp real.**

Articolul 10

Disponibilitatea legitimațiilor de transport [...] și a rezervărilor

- (1) Întreprinderile feroviare și vânzătorii de legitimații de transport oferă legitimații de transport și, dacă sunt disponibile, bilete directe, **astfel cum sunt menționate la articolul 10a**, precum și rezervări. [...].
- (2) Fără a aduce atingere alineatelor (3) și (4), întreprinderile feroviare [...] [...] **vând** călătorilor legitimații de transport, **fie direct, fie prin intermediul vânzătorilor de legitimații de transport sau al operatorilor de turism**, cel puțin prin intermediul uneia dintre următoarele **modalități** [...] de vânzare:
- (a) ghișee, **alte puncte de vânzare** sau distribuitoare automate;
 - (b) telefon, internet sau orice altă tehnologie informațională disponibilă pe scară largă;
 - (c) la bordul trenurilor.

[...] **Autoritățile competente, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 1370/2007** pot impune întreprinderilor feroviare să pună la dispoziție legitimații de transport pentru servicii furnizate în conformitate cu contracte de servicii publice, prin intermediul mai multor [...] **modalități** de vânzare.

- (3) [...]
- (4) În cazul în care în gara de plecare nu există ghișee sau distribuitoare automate de legitimații de transport, călătorii vor fi informați în gară:
- (a) cu privire la posibilitatea de a achiziționa legitimații de transport prin telefon/internet sau la bordul trenului, precum și cu privire la procedura de achiziție în acest mod;
 - (b) cu privire la cea mai apropiată gară sau cel mai apropiat loc în care sunt disponibile ghișee și/sau distribuitoare automate de legitimații de transport.
- (5) Dacă în gara de plecare nu este disponibil niciun ghișeu [...], distribuitor automat de legitimații de transport **și nicio altă modalitate accesibilă de a achiziționa în avans o legitimație de transport**, persoanelor cu [...] handicap li se permite să achiziționeze legitimații de transport la bordul trenului fără taxe suplimentare, **cu excepția cazului în care acest lucru este restricționat sau interzis din motive de securitate sau rezervare obligatorie a călătoriei. În cazul în care nu există personal la bordul trenului, întreprinderea feroviară informează persoanele cu handicap asupra necesității și modalităților de a achiziționa legitimația de transport. Statele membre pot cere ca persoanele cu handicap să fie recunoscute ca atare în conformitate cu legislația și practicile lor naționale.**

Statele membre pot extinde dreptul menționat la primul paragraf la toți călătorii. În cazul în care aplică această opțiune, statele membre informează Comisia cu privire la aceasta. Agenția Europeană a Căilor Ferate publică pe site-ul său informațiile cu privire la punerea în aplicare a Regulamentelor (UE) nr. 1300/2014 și (UE) nr. 454/2011 ale Comisiei.

(6) [...]

Articolul 10a

Bilete directe ¹⁵

- (1) **Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism depun toate eforturile [...] rezonabile pentru a oferi bilete directe pentru serviciile interne și internaționale de transport feroviar de călători [...], în special pentru serviciile prestate de o singură întreprindere feroviară. Întreprinderile feroviare cooperează între ele cu scopul de a oferi bilete directe pe o scară cât mai largă, pentru transportul feroviar de călători, atât intern, cât și internațional.**
- (2) **În cazul călătoriilor care includ una sau mai multe legături, călătorul este informat, înainte de a achiziționa legitimația sau legitimațiile de transport, dacă respectivele legitimații constituie un bilet direct.**

¹⁵ ***Se adaugă un considerent nou:* Biletele directe permit călătorii fără sincope pentru călători și, prin urmare, ar trebui să se depună eforturi rezonabile pentru a oferi astfel de legitimații de transport pentru serviciile naționale, internaționale, urbane, suburbane și regionale, inclusiv serviciile feroviare care fac obiectul derogărilor în conformitate cu prezentul regulament. Pentru calcularea perioadei de întârziere în vederea despăgubirilor în cazul unor astfel de servicii feroviare ar trebui să fie posibilă excluderea întârzierilor intervenite în cursul acelor părți ale călătoriei care nu intră în domeniul de aplicare al prezentului regulament.**

- (3) Una sau mai multe legitimații de transport achiziționate într-o singură tranzacție comercială de la o întreprindere feroviară constituie un bilet direct și întreprinderea feroviară este responsabilă în conformitate cu articolele 16, 17 și 18 în cazul în care călătorul pierde una sau mai multe legături. Acest lucru nu se aplică dacă se indică în mod clar pe legitimația sau pe legitimațiile de transport că acestea reprezintă contracte de transport separate, iar călătorul a fost informat cu privire la această chestiune înainte de cumpărare, în conformitate cu alineatul (2).
- (4) În cazul în care una sau mai multe legitimații de transport sunt achiziționate printr-o singură tranzacție comercială, iar vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism a combinat legitimațiile de transport din proprie inițiativă, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism care a vândut legitimația sau legitimațiile de transport este responsabil pentru rambursarea și compensarea a 50 % din suma plătită în tranzacția respectivă pentru legitimația sau legitimațiile de transport în cazul în care călătorul pierde una sau mai multe legături. Acest lucru nu se aplică dacă se menționează pe legitimațiile de transport, pe un alt document sau electronic, în așa fel încât să i se permită călătorului să reproducă informațiile pentru consultare ulterioară, că legitimațiile de transport reprezintă contracte de transport separate, iar călătorul a fost informat cu privire la această chestiune înainte de achiziționare.

Vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism sunt responsabili de tratarea cererilor și a eventualelor plângeri ale călătorului în temeiul prezentului alineat. Rambursările și despăgubirile menționate la primul paragraf se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii. Dreptul menționat la acest alineat nu aduce atingere dreptului intern aplicabil care acordă călătorilor despăgubiri suplimentare pentru daune.

- (5) Sarcina probei privind furnizarea informațiilor menționate la acest articol îi revine întreprinderii feroviare, operatorului de turism sau vânzătorului de legitimații de transport care a vândut legitimația sau legitimațiile respective.

Capitolul III

Răspunderea întreprinderilor feroviare față de călători și de bagajele lor

Articolul 11

Răspunderea față de călători și de bagajele lor

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol și fără a aduce atingere dreptului național aplicabil pentru acordarea de despăgubiri suplimentare călătorilor pentru prejudicii, răspunderea întreprinderilor feroviare față de călători și de bagajele lor este reglementată în anexa I titlul IV capitolele I, III și IV și titlurile VI și VII.

Articolul 12

Asigurarea și acoperirea răspunderii [...]

O întreprindere feroviară este asigurată în mod corespunzător sau **dispune de garanții adecvate, în condițiile pieței, pentru acoperire**, în conformitate cu articolul 22 din Directiva 2012/34/UE [...], [...].

Articolul 13

Plățile în avans

- (1) Dacă un călător decedează sau este rănit, întreprinderea feroviară, astfel cum este menționată în anexa I articolul 26 alineatul (5), efectuează, fără întârziere și în orice caz în termen de maximum cincisprezece zile de la stabilirea identității persoanei fizice îndreptățite la despăgubire, plățile în avans necesare pentru a satisface nevoi economice imediate, în mod proporțional cu prejudiciul suferit.
- (2) Fără a aduce atingere dispozițiilor alineatului (1), în caz de deces, plata în avans nu trebuie să fie mai mică decât 21 000 EUR pe călător.
- (3) O plată în avans nu constituie recunoașterea răspunderii și poate fi dedusă din orice sumă plătită ulterior în baza prezentului regulament, dar nu este rambursabilă, cu excepția cazurilor în care prejudiciul a fost cauzat prin neglijența sau din vina călătorului sau a cazurilor în care persoana care a primit plata în avans nu a fost persoana îndreptățită la despăgubire.

Articolul 14

Declinarea răspunderii

Chiar dacă întreprinderea feroviară își declină răspunderea pentru vătămarea corporală a unui călător pe care îl transportă, aceasta depune toate eforturile, în mod rezonabil, să acorde asistență unui călător care solicită despăgubiri pentru prejudiciul suferit cauzat de terți.

Capitolul IV

Întârzierile, pierderea legăturii și anulările

Articolul 15

Răspunderea pentru întârzieri, pierderea legăturii și anulări

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, răspunderea întreprinderilor feroviare cu privire la întârzieri, la pierderea legăturii și la anulări este reglementată în anexa I titlul IV capitolul II.

Articolul 16

Rambursarea și redirecționarea

- (1) Atunci când este previzibil, în mod rezonabil, fie la plecare, fie în cazul pierderii unei legături **sau al unei anulări**, [...] că sosirea la destinația finală prevăzută în contractul de transport se va efectua cu o întârziere [...] de 60 de minute **sau mai mult**, **întreprinderea feroviară care exploatează serviciul întârziat sau anulat** [...] **oferă** imediat **călătorului** [...] posibilitatea de a alege una dintre următoarele opțiuni **și face demersurile necesare în acest sens**:
- (a) rambursarea întregului cost al legitimației de transport, în condițiile de achiziție a acesteia, pentru partea sau părțile de călătorie care nu au fost efectuate și pentru partea sau părțile care au fost deja efectuate, în cazul în care călătoria devine inutilă în raport cu planul de călătorie inițial al călătorului, însoțită de asigurarea, în cazul în care este nevoie, a transportului de întoarcere la punctul inițial de plecare în cel mai scurt timp posibil. [...];
 - (b) continuarea sau redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil;
 - (c) continuarea sau redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală la o dată ulterioară, la alegerea călătorului.

- (2) [...] **În cazul în care, în scopul alineatului (1) literele (b) și (c), redirectionarea în condiții comparabile [...] este efectuată de aceeași întreprindere feroviară sau întreprinderea feroviară respectivă încredințează altei întreprinderi sarcina de a efectua redirectionarea, acest lucru nu generează costuri suplimentare pentru călător. Această cerință se aplică, de asemenea, în cazul în care redirectionarea implică utilizarea unei clase superioare de servicii și a unor moduri alternative de transport. [...]** Întreprinderile feroviare depun eforturi rezonabile pentru a evita introducerea unor legături suplimentare și pentru ca întârzierea privind timpul total al călătoriei să fie cât mai scurtă posibil. [...] Călătorii nu sunt declassați la condiții de transport dintr-o clasă inferioară, cu excepția cazului în care aceste condiții reprezintă singura soluție de redirectionare disponibilă.

Fără a aduce atingere primului paragraf, întreprinderea feroviară poate conveni, la cererea călătorului, ca acesta să încheie contracte de transport cu alți furnizori de servicii de transport care să îi permită să ajungă la destinația finală în condiții comparabile, precum și să ramburseze costurile suportate.

- (3) Furnizorii serviciului de transport de redirectionare acordă o atenție deosebită asigurării unui nivel comparabil de accesibilitate a serviciului alternativ pentru persoanele cu handicap și pentru persoanele cu mobilitate redusă. **Furnizorii serviciului de transport de redirectionare pot oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă servicii alternative adecvate nevoilor lor diferite de cele oferite altor călători.**
- (4) **Rambursările menționate la alineatul (1) litera (a) și la alineatul (2) paragraful al doilea se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii. Statele membre pot solicita întreprinderilor feroviare să accepte astfel de cereri prin anumite mijloace de comunicare, cu condiția ca cererea să nu genereze efecte discriminatorii.**

Despăgubirea [...]

- (1) Fără a renunța la dreptul la transport, un călător [...] **are dreptul la** o despăgubire pentru întârzieri, acordată de întreprinderea feroviară, în cazul în care se confruntă cu o întârziere între locurile de plecare și de destinație **finală** menționate pe [...] **legitimația de transport sau pe biletul direct**, pentru care costul [...] nu a fost rambursat în conformitate cu articolul 16. **Călătorii au, de asemenea, dreptul la despăgubiri în cazul unei anulări sau al unei întârzieri de 60 de minute sau mai mult, în situația în care are loc o redirectionare în temeiul articolului 16 alineatul (1) litera (b). Într-un astfel de caz, întârzierea se calculează în funcție de ora programată de sosire la destinația finală, în conformitate cu legitimația de transport inițială sau cu biletul direct inițial și cu ora efectivă de sosire la destinația finală.** Despăgubirile minime în caz de întârziere sunt fixate după cum urmează:
- (a) 25 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere între 60 și 119 minute,
 - (b) 50 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult.
- (2) Alineatul (1) se aplică, de asemenea, călătorilor care dețin un permis de călătorie sau un abonament. Dacă acești călători se confruntă cu întârzieri sau cu anulări repetate pe perioada de valabilitate a permisului de călătorie sau a abonamentului, [...] ei **au dreptul la** o despăgubire adecvată în conformitate cu înțelegerile privind despăgubirile ale întreprinderilor feroviare. Aceste înțelegeri instituie criterii de determinare a întârzierii și de calcul al despăgubirilor. În cazul în care pe parcursul perioadei de valabilitate a permisului de călătorie sau a abonamentului survin în mod repetat întârzieri mai mici de 60 de minute, aceste întârzieri **pot** fi [...] contabilizate cumulativ, iar călătorii [...] **pot** fi despăgubiți în conformitate cu modalitățile de despăgubire ale întreprinderilor feroviare.

- (3) **Fără a aduce atingere alineatului (2)**, valoarea despăgubirii pentru întârzieri se calculează în funcție de prețul întreg pe care călătorul l-a plătit efectiv pentru serviciul în cazul căruia s-a înregistrat întârzierea. Atunci când contractul de transport se referă la o călătorie dus-întors, valoarea despăgubirii pentru întârzierea fie la dus, fie la întors este calculată în raport **cu prețul indicat pe legitimația de transport pentru segmentul respectiv al călătoriei. În cazul în care nu există o astfel de indicație cu privire la prețul segmentelor individuale ale călătoriei, compensația se calculează în raport cu jumătate din prețul plătit pentru legitimația de transport.** În același mod, valoarea despăgubirii în caz de întârziere a unui serviciu prevăzut de orice alt tip de contract de transport care permite efectuarea mai multor călătorii ulterioare este calculată în raport cu prețul întreg.
- (4) Calculul duratei de întârziere nu ia în considerare întârzierea referitor la care întreprinderea feroviară poate dovedi că a survenit în afara teritoriilor Uniunii.
- (4a) Statele membre pot solicita întreprinderilor feroviare să accepte cereri de compensare prin anumite mijloace de comunicare, cu condiția ca cererea să nu genereze efecte discriminatorii.**
- (5) Despăgubirea pentru prețul legitimației de transport se plătește în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire. Despăgubirea poate fi plătită în bonuri și/sau alte servicii în cazul în care condițiile sunt flexibile (în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația). Despăgubirea se plătește în numerar la cererea călătorului.
- (6) Din despăgubirea reprezentând prețul legitimației de transport nu se scad costurile ocazionate de tranzacția financiară precum spezele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale. Întreprinderile feroviare pot introduce un prag minim sub care nu se va efectua plata niciunei despăgubiri. Acest prag nu poate fi mai mare de 4 EUR per legitimație de transport.
- (7) Călătorul nu are dreptul la nicio despăgubire în cazul în care este informat cu privire la întârziere înainte de achiziționarea legitimației de transport sau dacă întârzierea care se datorează continuării călătoriei la bordul unui alt tren sau redirectionării nu depășește 60 de minute.

- (8) Călătorul nu are dreptul la nicio despăgubire în caz de întârzieri, anulări sau legături pierdute cauzate direct sau indisolubil legate de:
- (a) circumstanțe independente de exploatarea feroviară, precum condițiile meteorologice extreme sau dezastrele naturale majore, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;
 - (b) o vină din partea călătorului; sau
 - (c) comportamentul unui terț, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu îl putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina, cum ar fi cazurile de sinucideri, prezență a unor persoane pe liniile de cale ferată, furt de cabluri, urgențe la bordul trenurilor, activități de asigurare a respectării legii, sabotaj sau terorism.

Grevele personalului întreprinderii feroviare, acțiunile sau omisiunile altor întreprinderi care utilizează aceeași infrastructură feroviară și acțiunile sau omisiunile administratorilor infrastructurii și ale gestionarilor de gară nu fac obiectul derogării menționate la primul paragraf.

[...]

Asistența

- (1) În caz de întârziere la sosire sau la plecare sau de anulare a unui serviciu, întreprinderile feroviare [...] sau gestionarul de gară informează călătorii asupra situației și a orelor de plecare și de sosire prevăzute ale serviciului sau ale serviciului de înlocuire, de îndată ce astfel de informații sunt disponibile. **În cazul în care vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism dețin astfel de informații, aceștia le furnizează, la rândul lor, călătorilor.**
- (2) În cazul unei întârzieri astfel cum este menționată la alineatul (1), [...] de 60 de minute **sau mai mult** sau în cazul anulării unui serviciu, **întreprinderea feroviară care exploatează serviciul întârziat sau anulat oferă** [...] gratuit călătorilor:
 - (a) mese și băuturi răcoritoare proporționale, în mod rezonabil, cu timpul de așteptare, în cazul în care acestea sunt disponibile la bordul trenului sau în gară sau pot fi furnizate în mod rezonabil, ținând cont de criterii precum distanța de la furnizor, durata necesară pentru livrare și costul;
 - (b) cazare hotelieră sau de altă natură și transportul între gară și locul de cazare, în cazul în care o ședere de una sau mai multe nopți este necesară sau în cazul în care se impune o ședere suplimentară, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere fizic;
 - (c) în cazul în care trenul este blocat pe calea ferată, transportul de la tren până la gară, până la un alt punct de plecare sau până la destinația finală a trenului, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere fizic.
- (3) Dacă serviciul feroviar **este întrerupt și** nu mai poate fi continuat deloc **sau într-un termen rezonabil**, întreprinderile feroviare [...] **oferă**, cât mai repede posibil, servicii de transport alternative pentru călători **și fac demersurile necesare.**
- (4) La cererea călătorilor, întreprinderile feroviare certifică [...] că serviciul feroviar a avut întârziere, a cauzat pierderea unei legături sau a fost anulat [...].

- (5) La aplicarea alineatelor (1), (2), (3) și (4), întreprinderea feroviară în cauză acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap, persoanelor cu mobilitate redusă, precum și însoțitorilor acestora.
- (6) [...] **În cazul în care sunt instituite planuri de urgență în conformitate cu articolul 13a alineatul (3) din Directiva 2012/34/UE, întreprinderile feroviare se organizează împreună cu gestionarul de gară și cu administratorul infrastructurii pentru a fi pregătite pentru eventualitatea unor perturbări majore și a unor întârzieri prelungite care ar duce la blocarea în gară a unui număr considerabil de călători.**

Articolul 19

[...]

[...]

Capitolul V

Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă

Articolul 20

Dreptul la transport

- (1) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară, cu implicarea activă a [...] reprezentanților persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, instituie sau dispun de reguli de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap, **inclusiv al asistenților personali ai acestora, recunoscuți ca atare în conformitate cu practicile naționale**, și al persoanelor cu mobilitate redusă [...]. [...] . **Gestionarul de gară și întreprinderea feroviară desemnează, ca parte a regulilor respective, entitatea care este responsabilă de furnizarea de asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, astfel cum se menționează în Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei.**
- (2) Rezervările și legitimațiile de transport sunt oferite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare. O întreprindere feroviară, un vânzător de legitimații de transport sau un operator de turism nu poate refuza acceptarea unei rezervări sau eliberarea unei legitimații de transport pentru o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă și nu poate cere ca o astfel de persoană să fie însoțită de o altă persoană decât în cazul în care acest lucru este absolut necesar în vederea respectării regulilor de acces menționate la alineatul (1).

Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă

- (1) La cerere, gestionarul de gară, întreprinderea feroviară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism furnizează persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă informații, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu cerințele de accesibilitate stabilite în Regulamentele (UE) nr. 454/2011 **și nr. 1300/2014** și în Directiva (UE) **2019/882 ale Comisiei**, privind accesibilitatea gării și a facilităților asociate, precum și a serviciilor feroviare și condițiile de acces la materialul rulant în conformitate cu regulile de acces menționate la articolul 20 alineatul (1) și vor informa persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă cu privire la facilitățile oferite la bord.
- (2) Atunci când o întreprindere feroviară, un vânzător de legitimații de transport sau un operator de turism exercită derogarea prevăzută la articolul 20 alineatul (2), acesta/aceasta informează în scris, la cerere, persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă în cauză asupra motivelor acestei derogări, în decurs de cinci zile lucrătoare de la refuzul rezervării sau al emiterii legitimației de transport sau de la impunerea condiției de a fi însoțită. Întreprinderea feroviară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism depun eforturi rezonabile pentru a propune persoanei în cauză o opțiune de transport alternativă, ținând seama de necesitățile de accesibilitate ale acesteia.
- (3) **În gările nedotate cu personal, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară asigură afișarea de informații care să fie disponibile cu ușurință, inclusiv în formate accesibile conform cerințelor de accesibilitate stabilite în Directiva (UE) 2019/882 și în Regulamentele (UE) nr. 454/2011 și nr. 1300/2014 ale Comisiei, în conformitate cu regulile de acces prevăzute la articolul 20 alineatul (1), cu privire la cea mai apropiată gară dotată cu personal și la asistența acordată în mod direct pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.**

Asistența în gări și la bordul trenurilor

(1) Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă sunt asistate după cum urmează:

(a) Asistentul personal, recunoscut ca atare în conformitate cu practicile naționale, poate călători cu un tarif special și, dacă este cazul, gratuit și se poate așeza, atunci când este posibil, lângă persoana cu handicap.

În cazul în care o întreprindere feroviară solicită ca o persoană cu handicap să fie însoțită la bordul trenului în conformitate cu articolul 20 alineatul (2), persoana însoțitoare are dreptul să călătorească gratuit și să se așeze, dacă este posibil, lângă persoana cu handicap.

Este permis ca persoana cu handicap să fie însoțită de un câine de asistență, în conformitate cu orice norme naționale relevante;

[...](b) la plecare, în timpul tranzitului sau la sosirea într-o gară dotată cu personal [...], se furnizează asistența [...] gratuită necesară pentru ca acea persoană să poată urca în tren, să poată face transferul către un serviciu feroviar de legătură pentru care dispune de o legitimație de transport sau să poată coborî din tren [...]. Asistența de acest tip este disponibilă în orice moment în care în gară se află personal calificat, în exercițiul funcțiunii;

(c) în gările nedotate cu personal, întreprinderile feroviare oferă asistență gratuită la bordul trenului, precum și la urcarea și la coborârea din tren, în cazul în care în tren se află personal însoțitor calificat;

[...](d) dacă la bordul trenului și în gară nu există personal însoțitor calificat, se fac [...] toate eforturile rezonabile pentru a permite [...] persoanelor **cu handicap** sau persoanelor cu mobilitate redusă să aibă acces la transportul feroviar.

[...]

[...]

(e) întreprinderea feroviară depune toate eforturile rezonabile pentru a oferi acces la aceleași servicii de la bord care sunt disponibile pentru ceilalți călători, în cazul în care aceste persoane nu pot avea acces la aceste servicii în mod independent și în condiții de siguranță.

(5) Normele menționate la articolul 20 alineatul (1) stabilesc modalitățile pentru drepturile menționate la alineatul (1).

Articolul 23

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

Condițiile în care se asigură asistența

Întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism cooperează pentru a asigura asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă [...], **astfel cum se specifică la articolele 20 și 22**, în conformitate cu următoarele puncte:

- (a) asistența este asigurată cu condiția ca întreprinderea feroviară, gestionarul de gară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism de la care a fost achiziționată legitimația de transport **ori ghișeul unic menționat la litera (f), după caz, să fie informate de călător sau de reprezentantul [...] acestuia** asupra nevoilor de asistență ale **călătorului** cu cel puțin 48 de ore înainte ca asistența să fie necesară. **Aceste notificări sunt transmise tuturor întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară implicați în călătorie.** În cazul în care o legitimație de transport sau un abonament permite efectuarea mai multor călătorii, o singură notificare este suficientă, cu condiția să fie furnizate informații adecvate cu privire la orele călătoriilor ulterioare **și în orice caz cu cel puțin 48 de ore înaintea primului moment în care este necesară asistența. Călătorul sau reprezentantul său depune toate eforturile rezonabile pentru a informa cu privire la orice anulare a acestor călătorii ulterioare cu cel puțin 12 ore în avans. [...]** ;
- (b) întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru recepția notificărilor. **În cazul în care nu sunt în măsură să prelucreze astfel de notificări, vânzătorii de legitimații de transport indică puncte alternative de achiziție sau modalități alternative pentru efectuarea notificării;**
- (c) dacă nu se efectuează nicio notificare în conformitate cu litera (a), întreprinderea feroviară și gestionarul de gară depun toate eforturile rezonabile pentru asigurarea asistenței necesare astfel încât persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să poată călători;

- (d) [...] gestionarul de gară sau orice altă persoană autorizată desemnează puncte [...] unde persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă își pot face cunoscută sosirea în gară și [...] pot cere asistență;
- (e) asistența se acordă cu condiția ca persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să se prezinte la punctul desemnat la ora indicată în prealabil de către întreprinderea feroviară sau de către gestionarul gării care acordă asistență. Orice oră indicată nu trebuie să preceadă cu mai mult de 60 de minute ora de plecare publicată sau ora la care toți călătorii sunt rugați să se prezinte. Dacă nu este indicată o oră la care persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă trebuie să se prezinte, aceasta se prezintă cu cel puțin 30 de minute înainte de ora de plecare publicată sau înainte de ora la care toți călătorii sunt rugați să se prezinte.
- (f) **Statele membre pot solicita ca gestionarii de gară și întreprinderile feroviare de pe teritoriul lor să coopereze pentru a stabili și a exploata ghișee unice pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă. Condițiile de funcționare a ghișeelor unice sunt stabilite în cadrul normelor privind accesibilitatea menționate la articolul 20 alineatul (1). Ghișeele unice au următoarele responsabilități:**
 - (i) să accepte cererile de asistență în gări;
 - (ii) să comunice cererile individuale de asistență gestionarilor de gară și întreprinderilor feroviare; și
 - (iii) să furnizeze informații privind accesibilitatea.

**Despăgubirea pentru echipamente de mobilitate,
[...] dispozitive de asistare și câini de asistență**

- (1) În cazul în care întreprinderile feroviare și gestionarii de gară cauzează pierderea sau avariarea unor **echipamente de mobilitate, precum** fotoliile rulante, [...] a altor dispozitive de asistare, [...] **sau pierderea ori vătămarea** câinilor de asistență certificați, folosiți de persoanele cu handicap sau de persoanele cu mobilitate redusă, ei sunt răspunzători și plătesc despăgubiri pentru pierderea sau avariarea respectivă.
- (2) Despăgubirile menționate la alineatul (1) sunt egale cu costul înlocuirii sau reparării echipamentelor **de mobilitate** sau dispozitivelor **de asistare** care au fost pierdute sau avariate. **Pentru câinii de asistență, despăgubirea menționată la alineatul (1) este egală cu costul înlocuirii sau cu tratamentul rănii.**
- (3) [...] **Atunci când se aplică alineatul (1)**, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară depun **toate** [...] eforturile rezonabile [...] pentru a furniza înlocuitorii temporari **necesari imediat** pentru echipamentele [...] **de mobilitate** sau dispozitivele de asistare [...]. Persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă poate păstra echipamentul sau dispozitivul înlocuitor temporar [...] **respectiv** până când despăgubirea menționată la alineatele (1) și (2) a fost plătită.

Articolul 26

Formarea personalului

Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară:

- (a) se asigură că toți membrii personalului [...] care furnizează, **ca parte a atribuțiilor lor obișnuite**, asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, știu cum să satisfacă necesitățile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv ale celor cu deficiențe mentale sau intelectuale;
- (b) oferă cursuri de formare **și cursuri de perfecționare periodică** pentru conștientizarea necesităților persoanelor cu handicap **și ale persoanelor cu mobilitate redusă** la nivelul întregului personal care activează în gară **și la bordul trenurilor** și care lucrează direct cu publicul călător. [...]

[...]

[...]

Capitolul VI

Securitatea, plângerile și calitatea serviciilor

Articolul 27

Securitatea personală a călătorilor

În acord cu autoritățile publice, întreprinderile feroviare, administratorii de infrastructură și gestionarii de gară iau măsurile corespunzătoare în domeniile lor de competență și le adaptează în funcție de nivelul de securitate definit de autoritățile publice pentru asigurarea securității personale a călătorilor în gări și la bordul trenurilor și pentru gestionarea riscurilor. Aceștia cooperează și schimbă informații în legătură cu cele mai bune practici privind prevenirea actelor care sunt susceptibile să deterioreze nivelul de securitate.

Articolul 28

Plângeri

- (1) Toate întreprinderile feroviare [...] și toți gestionarii de gară [...] ai gărilor prin care, pe parcursul unui an, trec peste 10 000 de călători pe zi, în medie, instituie câte un sistem de tratare a plângerilor referitoare la drepturile și obligațiile stipulate în prezentul regulament în domeniul lor de competență respectiv ¹⁶. Ei fac cunoscute călătorilor datele lor de contact, precum și limba sau limbile de lucru. **Acest mecanism nu se aplică în cazul capitolului III ¹⁷.**

¹⁶ *Se adaugă un nou considerent:* În interesul tratării eficiente a plângerilor, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să aibă dreptul să instituie mecanisme comune pentru serviciile de asistență a clienților și soluționarea plângerilor.

¹⁷ *Se adaugă un nou considerent:* Dispozițiile prezentului regulament nu aduc atingere drepturilor călătorilor de a depune o plângere la un organism național sau de a introduce o cale de atac în justiție în conformitate cu procedurile naționale.

- (2) În temeiul mecanismului menționat la alineatul (1), călătorii pot depune plângere la oricare dintre întreprinderile feroviare, [...] sau gestionarii [...] de gară [...] în limitele sferei de responsabilitate a fiecăruia. Plângerile se depun în termen de [...] **trei** luni de la incidentul care face obiectul plângerii. În termen de o lună de la primirea plângerii, destinatarul dă un răspuns motivat sau, în situații justificate, informează călătorii **că vor primi un răspuns** [...] în decursul unei perioade mai mici de trei luni de la data primirii plângerii [...]. Întreprinderile feroviare [...] **și** gestionarii de gară [...] păstrează [...] datele necesare pentru evaluarea plângerii pe [...] **durata întregii proceduri de tratare a plângerii, procedurile de tratare a plângerilor menționate la articolele 33 sau 34 și le pun la dispoziția** [...] organismelor naționale de aplicare a legii, la cerere.
- (3) Detaliile referitoare la procedura de tratare a plângerilor sunt accesibile **public, inclusiv** persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.
- (4) Întreprinderea feroviară publică în raportul [...] menționat la articolul 29 numărul și categoriile plângerilor primite, ale plângerilor tratate, timpul de răspuns și eventualele acțiuni de îmbunătățire întreprinse.

Standardele de calitate a serviciilor

- (1) Întreprinderile feroviare [...] stabilesc standardele de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciului. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa III.
- (2) Întreprinderile feroviare [...] își evaluează propria performanță în conformitate cu standardele de calitate a serviciilor. Întreprinderile feroviare publică [...] un raport privind performanța lor în materie de calitate a serviciilor **pe site-ul lor, până cel târziu la [...] 30 iunie [JO: Se adaugă anul intrării în vigoare + 2 ani] și, ulterior, la fiecare doi ani.** [...] De asemenea, aceste rapoarte sunt făcute publice și pe site-ul web al Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate.
- (3) **Gestionarii de gară stabilesc standarde de calitate a serviciilor bazate pe elementele relevante enumerate în anexa III. Gestionarii de gară își monitorizează performanța în conformitate cu standardele respective și oferă acces la informații în acest sens autorităților publice naționale, la cererea acestora.**

Capitolul VII

Informarea și aplicarea legii

Articolul 30

Informarea călătorilor cu privire la drepturile lor

- (1) Atunci când vând legitimații de transport pe calea ferată, întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism informează călătorii cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în conformitate cu prezentul regulament. Pentru a respecta această cerință de informare, ei pot utiliza un rezumat al prevederilor prezentului regulament, pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale Uniunii și pus la dispoziția lor. În plus, ei includ o notificare pe legitimația de transport, fie pe hârtie, fie în format electronic sau prin orice alte mijloace, inclusiv în formate accesibile pentru persoanele cu handicap și pentru persoanele cu mobilitate redusă în conformitate cu cerințele stabilite în Directiva (UE) **2019/882 și în Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei**. Această notificare precizează de unde pot fi obținute informațiile respective în caz de anulare, de pierdere a legăturii sau de întârziere de durată. **În cazul în care nu este posibil ca notificarea să figureze pe legitimația de transport, aceștia informează călătorul prin alte mijloace.**
- (2) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară informează călătorii în mod corespunzător, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu cerințele de accesibilitate stabilite în Directiva (UE) **2019/882 și în Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei**, în gară sau la bordul trenului, cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în temeiul prezentului regulament și la datele de contact ale organismului sau organismelor desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 31.

Articolul 31

Desemnarea organismelor naționale de aplicare a legii

Fiecare stat membru desemnează unul sau mai multe organisme responsabile pentru aplicarea prezentului regulament. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor călătorilor.

Fiecare organism este independent, în ceea ce privește organizarea, deciziile de finanțare, structura juridică și luarea de decizii, de orice administrator de infrastructură, organism de tarificare, organism de alocare sau întreprindere feroviară.

Statele membre informează Comisia în legătură cu organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol și în legătură cu responsabilitățile lor respective.

Obligațiile de asigurare a respectării legii în ceea ce privește întreprinderile feroviare, gestionarii de gară și administratorii infrastructurii prevăzute în prezentul capitol nu se aplică Ciprului și Maltei atât timp cât pe teritoriul lor nu s-a instituit un sistem feroviar.

Articolul 32

Sarcini de aplicare a legii

- (1) Organismele naționale de aplicare a legii monitorizează îndeaproape respectarea prezentului regulament, **inclusiv respectarea Regulamentelor 454/2011 și 1300/2014 ale Comisiei în măsura în care se face trimitere la acestea în cuprinsul prezentului regulament**, și iau măsurile necesare pentru a se asigura că drepturile călătorilor sunt respectate. În acest scop, întreprinderile feroviare, gestionarii de gară și administratorii de infrastructură pun la dispoziția acestor organisme, la cerere, documentele și informațiile relevante. În îndeplinirea sarcinilor care le revin, organismele respective țin seama de informațiile care le sunt comunicate de organismul desemnat, în temeiul articolului 33, pentru tratarea plângerilor, dacă acesta este un organism diferit. Ele pot de asemenea hotărî acțiuni de aplicare a legii în funcție de plângerile individuale transmise de acest organism.
- (2) Organismele naționale de aplicare a legii publică statistici cu privire la activitatea lor, inclusiv cu privire la sancțiunile aplicate, **o dată la doi ani**, cel târziu până la sfârșitul lunii [...] **iunie** a următorului an calendaristic.

- (3) Întreprinderile feroviare comunică datele lor de contact organismului sau organismelor naționale de aplicare a legii ale statelor membre în care își desfășoară activitatea.

Articolul 33

Tratarea plângerilor de către organismele naționale de aplicare a legii sau de către alte organisme desemnate

- (1) Fără a aduce atingere drepturilor consumatorilor de a recurge la căi de atac alternative în temeiul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului ¹⁸, după ce s-a plâns fără succes întreprinderii feroviare, [...] **sau** gestionarului de gară [...] în temeiul articolului 28, călătorul poate adresa o plângere [...] **unui organism menționat la alineatul (2) în termen de trei luni de la primirea informațiilor referitoare la respingerea plângerii inițiale. În cazul în care nu se primește niciun răspuns în termen de 3 luni de la depunerea plângerii inițiale, călătorul are dreptul să depună o plângere la organismul menționat la alineatul (2). [...] Atunci când este necesar, respectivul organism îl** informează pe reclamant cu privire la dreptul [...] **său** de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.
- (2) Orice călător poate adresa o plângere **fie** organismului național de aplicare a legii, fie oricărui alt organism desemnat de un stat membru în acest sens, în legătură cu o presupusă încălcare a prezentului regulament.
- (3) Organismul în cauză confirmă primirea plângerii în termen de două săptămâni de la primirea acesteia. Procedura de tratare a plângerilor durează maximum trei luni **de la data creării dosarului plângerii**. Pentru cazurile complexe [...], organismul poate prelungi perioada la șase luni. Într-un astfel de caz, organismul informează călătorul cu privire la motivele prelungirii și la durata preconizată necesară pentru finalizarea procedurii. Doar cazurile care implică acțiuni în justiție pot dura mai mult de șase luni. Dacă organismul este de asemenea un organism de soluționare alternativă a litigiilor în sensul Directivei 2013/11/UE, termenele stabilite în directiva respectivă prevalează.

¹⁸ Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 14).

Procedura de tratare a plângerilor este făcută accesibilă pentru persoanele cu handicap și pentru persoanele cu mobilitate redusă.

- (4) Plângerile călătorilor referitoare la un incident care implică o întreprindere feroviară sunt tratate de organismul [...], **menționat la alineatul (2)**, al statului membru care a acordat licența întreprinderii respective.
- (5) În cazul în care o plângere se referă la presupuse încălcări comise de gestionarii de gară sau de administratorii infrastructurii, [...] **plângerea este tratată de organismul** menționat la alineatul (2) al statului membru pe teritoriul căruia s-a produs incidentul.
- (6) În cadrul cooperării în conformitate cu articolul 34, organismele [...] pot deroga de la alineatul (4) sau (5) atunci când, din motive justificate, în special limba sau reședința, acest lucru este în interesul călătorului.

Articolul 34

Schimbul de informații și cooperarea transfrontalieră între organismele naționale de aplicare a legii

- (1) În cazul în care în temeiul articolelor 31 și 33 se desemnează organisme diferite, trebuie instituite mecanisme de raportare pentru a se asigura schimbul de informații între acestea, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679, având ca scop să ajute organismul național de aplicare a legii în îndeplinirea sarcinilor sale de supraveghere și de aplicare a legii și pentru ca organismul de tratare a plângerilor desemnat în temeiul articolului 33 să poată colecta informațiile necesare pentru examinarea fiecărei plângeri în parte.
- (2) Organismele naționale de aplicare a legii fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea, principiile și practicile lor decizionale, în scopul coordonării. Comisia le sprijină în această privință.

- (3) [...] În cazuri complexe precum cele care implică mai multe plângeri sau mai mulți operatori, călătorii transfrontaliere sau accidente pe teritoriul altui stat membru decât cel care a acordat licența întreprinderii, în special atunci când nu este clar care organism național de aplicare a legii este competent sau atunci când acest lucru ar facilita sau ar accelera soluționarea plângerii, organismele naționale de executare cooperează pentru a identifica un organism „principal” care să servească drept ghișeu unic pentru călători. Toate organismele naționale de aplicare a legii implicate cooperează pentru a facilita soluționarea plângerii (inclusiv prin schimb de informații, prin asistență pentru traducerea documentelor și prin furnizarea de informații cu privire la circumstanțele incidentelor). Călătorii sunt informați cu privire la organismul care acționează în calitate de organism „principal”.

Capitolul VIII

Dispoziții finale

Articolul 35

Sanctiuni

- (1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile pentru nerespectarea prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru asigurarea punerii în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute sunt eficiente, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică aceste norme și măsuri Comisiei și o informează de îndată cu privire la orice modificare ulterioară care le afectează.
- (2) În cadrul cooperării menționate la articolul 34, organismul național de aplicare a legii care este competent în sensul articolului 33 alineatul (4) sau (5) investighează, la cererea organismului național de aplicare a legii care tratează plângerea, încălcarea prezentului regulament identificată de organismul respectiv și, dacă este necesar, impune sancțiuni.

Articolul 36

Delegare de competențe

Comisia este împuternicită să adopte acte delegate, în conformitate cu articolul 37, pentru:

- (i) a ajusta valorile financiare menționate la articolul 13 alineatul (2) [...] **pentru a ține seama de variația indicelui armonizat al prețurilor de consum la nivelul UE, excluzând energia și produsele alimentare neprelucrate, astfel cum este publicat de Comisie (Eurostat).**
- (ii) a modifica anexa I [...] pentru a ține seama de modificările aduse **Regulilor uniforme referitoare la Contractul de transport feroviar internațional de călători și bagaje (CIV), astfel cum figurează în apendicele A la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) [...].**

Exercitarea delegării de competențe

- (1) Comisiei i se conferă competența de a adopta acte delegate, sub rezerva condițiilor stabilite la prezentul articol.
- (2) Comisiei i se conferă competența de a adopta actele delegate menționate la articolul 36 pentru o perioadă de cinci ani începând de la *[data intrării în vigoare a prezentului regulament]*.
Comisia întocmește un raport privind delegarea de competențe cel târziu cu nouă luni înainte de încheierea perioadei de cinci ani. Delegarea de competențe este prelungită în mod tacit cu perioade de aceeași durată, cu excepția cazului în care Parlamentul European sau Consiliul se opun prelungirii respective cu cel puțin trei luni înainte de încheierea fiecărei perioade.
- (3) Delegarea de competențe poate fi revocată în orice moment de Parlamentul European sau de Consiliu. O decizie de revocare pune capăt delegării competențelor specificate în respectiva decizie. Decizia produce efecte din ziua care urmează datei publicării acesteia în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau de la o dată ulterioară menționată în decizie. Decizia nu aduce atingere valabilității niciunui act delegat aflat deja în vigoare.
- (4) Înainte de adoptarea unui act delegat, Comisia consultă experții desemnați de fiecare stat membru în conformitate cu principiile prevăzute în Acordul interinstituțional din 13 aprilie 2016 privind o mai bună legiferare ¹⁹.
- (5) De îndată ce adoptă un act delegat, Comisia îl notifică simultan Parlamentului European și a Consiliului.

¹⁹ Acordul interinstituțional între Parlamentul European, Consiliul Uniunii Europene și Comisia Europeană privind o mai bună legiferare (JO L 123, 12.5.2016, p. 1).

- (6) Un act delegat adoptat în conformitate cu prezentul articol intră în vigoare numai dacă nici Parlamentul european, nici Consiliul nu au exprimat nicio obiecție în termen de două luni de la notificarea actului respectiv către Parlamentul European și Consiliu sau dacă, înainte de expirarea perioadei respective, atât Parlamentul European, cât și Consiliul au informat Comisia că nu au nicio obiecție. Perioada respectivă se prelungește cu două luni la inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului.

Articolul 38

Raport

Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport cu privire la punerea în aplicare și rezultatele prezentului regulament la cinci ani de la adoptarea prezentului regulament.

Raportul se bazează pe informațiile care trebuie furnizate în conformitate cu prezentul regulament. În cazul în care este necesar, raportul este însoțit de propuneri adecvate.

Articolul 39

Abrogare

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 se abrogă **de la [JO: se adaugă data intrării în vigoare + 24 de luni]**.

Trimiterile la regulamentul abrogat se interpretează ca trimiteri la prezentul regulament și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență din anexa V.

Articolul 40

Intrarea în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la [JO: se adaugă data intrării în vigoare + 24 de luni].

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles,

Pentru Parlamentul European

Președintele

Pentru Consiliu

Președintele

ANEXA I

**Extras din Regulile uniforme privind Contractul de transport internațional feroviar de
călători și bagaje (CIV)**

Apendicele A

**la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) din 9 mai 1980, astfel
cum a fost modificată de Protocolul de modificare a Convenției privind transporturile
internaționale feroviare din 3 iunie 1999**

TITLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 3

Definiții

În sensul prezentelor reguli uniforme, termenul

- (a) „operator de transport” înseamnă operatorul contractual cu care călătorul a încheiat contractul de transport în temeiul prezentelor reguli uniforme, sau un operator de transport succesiv care este răspunzător în temeiul contractului respectiv;**
- (b) „operator de transport substituit” înseamnă un operator care nu a încheiat contractul de transport cu călătorul, dar căruia operatorul menționat la litera (a) i-a încredințat, în întregime sau în parte, executarea transportului feroviar;**
- (c) „condiții generale de transport” înseamnă condițiile operatorului de transport sub formă de condiții generale sau de tarife intrate în vigoare din punct de vedere juridic în toate statele membre și care au devenit, prin încheierea contractului de transport, parte integrantă din acesta;**
- (d) „vehicul” înseamnă un vehicul motor sau o remorcă, transportate cu ocazia unui transport de călători;**

TITLUL II

ÎNCHEIEREA ȘI EXECUTAREA CONTRACTULUI DE TRANSPORT

Articolul 6

Contractul de transport

- (1) Prin contractul de transport, operatorul de transport se angajează să transporte la locul de destinație călătorul, precum și, dacă este cazul, bagaje și vehicule, și să livreze bagajele și vehiculele la locul de destinație.
- (2) Contractul de transport trebuie să fie confirmat prin una sau mai multe legitimații de transport eliberate călătorului. Cu toate acestea, sub rezerva articolului 9, absența, neregularitatea sau pierderea legitimației de transport nu afectează existența sau validitatea contractului, care rămâne sub incidența prezentelor Reguli uniforme.
- (3) Legitimația de transport confirmă, până la proba contrarie, încheierea și conținutul contractului de transport.

Articolul 7

Legitimația de transport

- (1) Condițiile generale de transport stabilesc forma și conținutul legitimațiilor de transport, precum și limba și caracterele în care sunt tipărite și completate.
- (2) Pe legitimația de transport trebuie menționate cel puțin:
 - (a) operatorul sau operatorii de transport;
 - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, sub rezerva unei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
 - (c) orice altă indicație necesară pentru a dovedi încheierea și conținutul contractului de transport și care permite călătorului să beneficieze de drepturile ce decurg din prezentul contract.
- (3) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea legitimației de transport, că aceasta a fost completată potrivit indicațiilor sale.
- (4) Legitimația de transport este transferabilă dacă nu este nominală și dacă nu a fost începută călătoria.
- (5) Legitimația de transport poate fi emisă sub formă de înregistrare electronică de date, care poate fi transformată în caractere scrise lizibile. Procedurile folosite pentru înregistrarea și pentru tratarea datelor trebuie să fie echivalente din punct de vedere funcțional, în special în ceea ce privește puterea doveditoare a legitimației de transport reprezentate prin aceste date.

Articolul 8

Plata și rambursarea prețului transportului

- (1) Sub rezerva unei convenții contrare între călător și operatorul de transport, prețul transportului se plătește în avans.
- (2) Condițiile generale de transport stabilesc condițiile de rambursare ale prețului transportului.

Articolul 9

Dreptul la transport. Excluderea de la transport

- (1) Încă de la începerea călătoriei, călătorul trebuie să dețină o legitimație de transport valabilă și să o prezinte cu ocazia controlului legitimațiilor de transport. Condițiile generale de transport pot prevedea:
 - (a) că un călător care nu prezintă o legitimație de transport valabilă trebuie să plătească, în afara prețului transportului, o suprataxă;
 - (b) că un călător care refuză să facă plata imediată a prețului transportului sau a suprataxei poate fi exclus de la transport;
 - (c) dacă și în ce condiții are loc rambursarea suprataxei.
- (2) Condițiile generale de transport pot prevedea că acei călători care:
 - (a) prezintă un pericol pentru siguranța și buna funcționare a operațiunilor sau pentru siguranța celorlalți călători,
 - (b) îi incomodează pe ceilalți călători de manieră intolerabilă

sunt excluși de la transport sau li se poate cere să-și întrerupă călătoria și că aceste persoane nu au dreptul la rambursarea prețului transportului, nici a prețului pe care l-au plătit pentru transportul bagajelor lor înregistrate.

Articolul 10

Îndeplinirea formalităților administrative

Călătorul trebuie să se conformeze formalităților solicitate de către autoritățile vamale sau de către alte autorități administrative.

Articolul 11

Anularea sau întârzierea trenurilor. Pierderea legăturii

Operatorul de transport trebuie, dacă este necesar, să certifice pe legitimația de transport că trenul a fost anulat sau că s-a pierdut legătura.

TITLUL III

TRANSPORTUL DE BAGAJE DE MÂNĂ, ANIMALE, BAGAJE ÎNREGISTRATE ȘI VEHICULE

Capitolul I

Dispoziții comune

Articolul 12

Obiectele și animalele admise

- (1) Călătorul poate lua cu el obiecte ușor de purtat (bagaje de mână) precum și animale vii, în conformitate cu Condițiile generale de transport. În plus, călătorul poate lua cu el obiecte incomode, în conformitate cu dispozițiile specifice conținute în Condițiile generale de transport. Nu sunt admise ca bagaje de mână obiectele și animalele care pot deranja sau incomoda călătorii sau pot provoca o daună.
- (2) Călătorii pot expedia, sub formă de bagaje înregistrate, obiecte și animale, în conformitate cu Condițiile generale de transport.
- (3) Operatorul de transport poate admite transportul de vehicule cu ocazia transportului de călători, în conformitate cu dispozițiile specifice conținute în Condițiile generale de transport.
- (4) Transportul mărfurilor periculoase sub formă de bagaje de mână, bagaje înregistrate, precum și în sau pe vehicule care, în conformitate cu prezentul titlu, sunt transportate pe calea ferată, trebuie să respecte Regulamentul privind transportul de mărfuri periculoase pe căile ferate (RID).

Articolul 13

Verificarea

- (1) În cazul în care există motive întemeiate pentru a suspecta nerespectarea condițiilor de transport, operatorul de transport are dreptul să verifice dacă obiectele (bagaje de mână, bagaje înregistrate, vehicule, inclusiv încărcătura acestora) și animalele transportate sunt conforme condițiilor de transport, cu condiția ca actele cu putere de lege ale statului în care trebuie să aibă loc verificarea să nu o interzică. Călătorul trebuie invitat să asiste la verificare. Dacă acesta din urmă nu se prezintă sau nu poate fi contactat, operatorul de transport trebuie să solicite prezența a doi martori independenți.
- (2) Dacă s-a constatat că nu au fost respectate condițiile de transport, operatorul de transport îi poate cere călătorului să plătească cheltuielile care decurg din verificare.

Articolul 14

Îndeplinirea formalităților administrative

Călătorul trebuie să se conformeze formalităților solicitate de autoritățile vamale sau de alte autorități administrative în cazul în care, în timpul transportului, acesta deține obiecte (bagaje de mână, bagaje înregistrate, vehicule, inclusiv încărcătura acestora) sau animale. Călătorul trebuie să fie prezent în timpul inspectării acestor obiecte, în afara excepțiilor prevăzute de actele cu putere de lege ale fiecărui stat.

Capitolul II

Bagajele de mână și animalele

Articolul 15

Supravegherea

Supravegherea bagajelor de mână și a animalelor ce însoțesc călătorul îi revine acestuia din urmă.

Capitolul III

Bagajele înregistrate

Articolul 16

Expedierea bagajelor înregistrate

- (1) Obligațiile contractuale privind expedierea bagajelor înregistrate trebuie constatate printr-un buletin de bagaje înregistrate emis călătorului.
- (2) Sub rezerva articolului 22, absența, neregularitatea sau pierderea buletinului de bagaje înregistrate nu afectează existența sau validitatea convențiilor referitoare la expedierea bagajelor înregistrate, care rămân sub incidența prezentelor Reguli uniforme.
- (3) Buletinul de bagaje înregistrate face dovada, până la proba contrarie, a înregistrării bagajelor și a condițiilor de transport.
- (4) Până la proba contrarie, se presupune că, atunci când operatorul de transport a preluat bagajele înregistrate, acestea erau în stare aparent bună și că numărul și cantitatea bagajelor corespundeau mențiunilor existente pe buletinul de bagaje înregistrate.

Articolul 17

Buletinul de bagaje înregistrate

- (1) Condițiile generale de transport determină forma și conținutul buletinului de bagaje înregistrate, precum și limba și caracterele în care este tipărit și completat. Articolul 7 alineatul (5) se aplică *mutatis mutandis*.
- (2) Pe buletinul de bagaje înregistrate trebuie menționate cel puțin:
 - (a) operatorul sau operatorii de transport;
 - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, sub rezerva unei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
 - (c) orice altă declarație necesară pentru a demonstra obligațiile contractuale referitoare la expedierea bagajelor înregistrate și care îi permite călătorului să își exercite drepturile ce decurg din contractul de transport.
- (3) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea buletinului de bagaje înregistrate, că acesta a fost completat potrivit indicațiilor sale.

Articolul 18

Înregistrarea și transportul

- (1) Cu excepția cazurilor în care se prevede altfel în Condițiile generale de transport, înregistrarea bagajelor are loc doar în momentul prezentării unei legitimații de transport valabile cel puțin până la locul de destinație al bagajelor. În celelalte cazuri, înregistrarea se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare, la locul expediției.
- (2) În cazul în care Condițiile generale de transport prevăd că anumite bagaje pot fi admise la transport fără prezentarea unei legitimații de transport, prevederile prezentelor Reguli uniforme care stabilesc drepturile și obligațiile călătorului referitoare la bagajele înregistrate ale acestuia se aplică *mutatis mutandis* expeditorului bagajelor înregistrate.

- (3) Operatorul de transport poate expedia bagajele înregistrate cu un alt tren sau un alt mijloc de transport și pe un alt itinerar decât cel utilizat de călător.

Articolul 19

Plata taxelor pentru transportul de bagaje înregistrate

Sub rezerva unei convenții contrare între călător și operatorul de transport, taxa pentru transportul bagajelor înregistrate trebuie plătită în momentul înregistrării.

Articolul 20

Marcarea bagajelor înregistrate

Călătorul trebuie să indice pe fiecare bagaj înregistrat, într-un loc vizibil, într-un mod suficient de durabil și lizibil:

- (a) numele și adresa sa;
- (b) locul de destinație.

Articolul 21

Dreptul de a dispune de bagajele înregistrate

- (1) Dacă circumstanțele o permit și dacă formalitățile vamale sau cerințele altor autorități administrative nu sunt contrare, călătorul poate solicita returnarea bagajelor la locul de expediere în schimbul predării buletinului de bagaje înregistrate și, în cazul în care aceasta este prevăzută de Condițiile generale de transport, la prezentarea legitimației de transport.
- (2) Condițiile generale de transport pot conține alte prevederi referitoare la dreptul de a dispune de bagajele înregistrate, în special modificări ale locului de destinație și eventuale consecințe financiare ce trebuie suportate de către călător.

Articolul 22

Livrarea

- (1) Bagajele înregistrate sunt livrate în schimbul predării buletinului de bagaje înregistrate și, dacă este cazul, în schimbul plății sumelor ce trebuie achitate în momentul expedierii.

Operatorul de transport are dreptul, fără a fi obligat, de a verifica dacă deținătorul buletinului are dreptul de a prelua livrarea.

- (2) Următoarele cazuri sunt echivalente livrării către deținătorul buletinului de bagaje înregistrate dacă, în conformitate cu prevederile legale în vigoare la locul de destinație:
- (a) bagajele au fost predate autorităților vamale competente, la sediile sau depozitele acestora, dacă acestea nu se află sub supravegherea operatorului de transport;
 - (b) animalele vii au fost încredințate părților terțe.
- (3) Deținătorul buletinului de bagaje înregistrate poate solicita livrarea bagajelor la locul de destinație de îndată ce a expirat timpul convenit și, dacă este cazul, timpul necesar operațiilor efectuate de către autoritățile vamale sau de către alte autorități.
- (4) În absența predării buletinului de bagaje înregistrate, operatorul de transport este obligat să livreze bagajele doar persoanei care își demonstrează acest drept; dacă dovada oferită pare insuficientă, operatorul de transport poate pretinde o garanție.
- (5) Bagajele sunt livrate la locul de destinație pentru care au fost înregistrate.
- (6) Deținătorul buletinului de bagaje înregistrate căruia nu i-au fost livrate bagajele poate cere, în conformitate cu alineatul (3), certificarea pe buletin a datei și orei la care a solicitat livrarea.
- (7) Persoana îndreptățită poate să refuze acceptarea bagajelor, dacă operatorul de transport nu dă curs solicitării sale de a efectua o verificare a bagajelor înregistrate în vederea constatării unor presupuse prejudicii.
- (8) În toate celelalte cazuri, livrarea bagajelor se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare, la locul destinației.

Capitolul IV

Vehiculele

Articolul 23

Condițiile de transport

Dispozițiile specifice care reglementează transportul vehiculelor, prevăzute în Condițiile generale de transport, determină în special condițiile care reglementează acceptarea transportului, înregistrarea, încărcarea și transportul, descărcarea și livrarea, precum și obligațiile călătorului.

Articolul 24

Buletinul de transport

- (1) Obligațiile contractuale privind transportul vehiculelor trebuie stabilite printr-un buletin de transport emis călătorului. Buletinul de transport poate fi inclus în legitimația de transport a călătorului.
- (2) Dispozițiile specifice care reglementează transportul vehiculelor, cuprinse în Condițiile generale de transport, determină forma și conținutul buletinului de transport, precum și limba și caracterele în care este tipărit și completat. Articolul 7 alineatul (5) se aplică *mutatis mutandis*.
- (3) Pe buletinul de transport trebuie menționate cel puțin:
 - (a) operatorul sau operatorii de transport;
 - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, sub rezerva unei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
 - (c) orice altă declarație necesară pentru a demonstra obligațiile contractuale referitoare la transportul vehiculelor și care îi permite călătorului să își exercite drepturile ce decurg din contractul de transport.

- (4) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea buletinului de transport, că aceasta a fost completat potrivit indicațiilor sale.

Articolul 25

Dreptul aplicabil

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, dispozițiile capitolului III referitoare la transportul de bagaje se aplică și vehiculelor.

TITLUL IV

RĂSPUNDEREA OPERATORILOR DE TRANSPORT

Capitolul I

Răspunderea în caz de deces sau de vătămare corporală a călătorilor

Articolul 26

Baza răspunderii

- (1) Operatorul de transport este răspunzător pentru paguba sau prejudiciul rezultate din decesul, vătămarea corporală sau orice alt prejudiciu adus integrității fizice sau psihice a călătorului, cauzat printr-un accident survenit în timpul exploatării feroviare și în timp ce călătorul se află în vehiculele feroviare, intrând sau ieșind din acestea, indiferent de infrastructura feroviară utilizată.
- (2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere
 - (a) dacă accidentul a fost cauzat de circumstanțe independente de exploatarea feroviară și pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;
 - (b) în măsura în care accidentul este din culpa călătorului;
 - (c) dacă accidentul este cauzat de comportamentul unui terț pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu îl putea evita și pe ale cărui consecințe nu le putea preîntâmpina; o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu este considerată un terț; nu se aduce atingere dreptului de regres.
- (3) Dacă accidentul este cauzat de comportamentul unui terț și dacă, în ciuda acestui fapt, operatorul de transport nu este în întregime exonerat de răspunderea sa în conformitate cu alineatul (2) litera (c), operatorul de transport răspunde pe deplin, în limitele prevăzute în prezentele Reguli uniforme, dar fără a aduce atingere dreptului de regres pe care îl poate avea împotriva terțului.

- (4) Prezentele Reguli uniforme nu aduc atingere răspunderii care îi poate reveni operatorului de transport pentru cazurile neprevăzute la alineatul (1).
- (5) În cazul în care un transport reglementat de un contract de transport unic este efectuat de operatori de transport succesivi, este răspunzător, în cazul decesului și al vătămării corporale a călătorilor, operatorul de transport căruia îi revine, prin contractul de transport, prestarea serviciului transportului în cursul căruia a avut loc accidentul. În cazul în care acest serviciu nu a fost prestat de către operatorul de transport, ci de către un operator de transport substituit, cei doi operatori de transport sunt răspunzători în mod solidar, cât și individual, în conformitate cu prezentele Reguli uniforme.

Articolul 27

Daune-interese în caz de deces

- (1) În cazul decesului călătorului, daunele-interese cuprind:
- (a) toate cheltuielile necesare efectuate ca urmare a decesului, în special cele legate de transportul corpului și de înmormântare;
 - (b) dacă decesul nu a survenit imediat, daunele-interese prevăzute la articolul 28.
- (2) Dacă, prin decesul unui călător, persoanele față de care acesta avea sau ar fi avut în viitor o obligație de întreținere în baza legii sunt lipsite de sprijinul acestuia, persoanele vizate sunt de asemenea despăgubite pentru această pagubă. Dreptul la acțiune în despăgubire al persoanelor cărora călătorul le asigura întreținerea, fără să existe o obligație legală, este reglementat de dreptul intern.

Articolul 28

Daune-interese în caz de vătămare corporală

În caz de vătămare corporală sau de orice alt prejudiciu adus integrității fizice și psihice a călătorului, daunele-interese cuprind:

- (a) toate cheltuielile necesare, în special cele legate de tratament și transport;
- (b) despăgubirea pierderii financiare datorate incapacității de muncă totale sau parțiale sau unui număr sporit de nevoi.

Articolul 29

Despăgubirea pentru alte prejudicii corporale

Legislația națională stabilește dacă și în ce măsură operatorul de transport trebuie să plătească daune-interese pentru alte prejudicii corporale decât cele prevăzute la articolele 27 și 28.

Articolul 30

Forma și suma daunelor-interese în caz de deces și vătămare corporală

- (1) Daunele-interese prevăzute la articolul 27 alineatul (2) și la articolul 28 litera (b) trebuie acordate sub formă de sumă forfetară. Cu toate acestea, dacă legislația națională permite plata unei anuități, daunele-interese vor fi acordate sub această formă în cazul în care călătorul vătămat sau persoanele îndreptățite la care se face referire la articolul 27 alineatul (2) o cer.
- (2) Suma daunelor-interese care trebuie acordate potrivit alineatului (1) se stabilește în conformitate cu legislația națională. Cu toate acestea, în sensul prezentelor Reguli uniforme, limita maximă pe călător este fixată la 175 000 de unități de cont ca sumă forfetară sau ca anuitate corespunzătoare acestei sume, în cazul în care legislația națională prevede o limită maximă inferioară acelei sume.

Articolul 31

Alte mijloace de transport

- (1) Sub rezerva alineatului (2), dispozițiile referitoare la răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorului nu se aplică pierderilor sau pagubelor survenite în timpul transportului care, în conformitate cu contractul de transport, nu era un transport feroviar.
- (2) Cu toate acestea, în cazul în care vehiculele feroviare sunt transportate cu feribotul, dispozițiile referitoare la răspunderea în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor se aplică pierderilor sau pagubelor la care se face referire la articolul 26 alineatul (1) și la articolul 33 alineatul (1), cauzate printr-un accident survenit în timpul exploatării feroviare și în timp ce călătorul fie se află în vehiculele feroviare, fie urcă sau coboară din acestea.
- (3) În cazul în care, ca urmare a unor circumstanțe excepționale, exploatarea feroviară este întreruptă în mod provizoriu, iar călătorii sunt transportați cu un alt mijloc de transport, operatorul de transport este răspunzător în temeiul prezentelor Reguli uniforme.

Capitolul II

Răspunderea în caz de nerespectare a orarelor

Articolul 32

Răspunderea în caz de anulare, de întârziere a trenurilor sau de pierdere a legăturii

- (1) Operatorul de transport este răspunzător față de călător pentru pierderea sau paguba rezultată din faptul că, din cauza anulării, a întârzierii unui tren sau a pierderii unei legături, călătoria nu poate fi continuată în aceeași zi sau continuarea nu poate fi solicitată în mod rezonabil în aceeași zi, având în vedere circumstanțele date. Daunele-interese cuprind cheltuieli rezonabile de cazare, precum și cheltuieli rezonabile datorate informării persoanelor care îl așteptau pe călător.
- (2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere atunci când anularea, întârzierea sau pierderea legăturii se datorează uneia dintre cauzele următoare:
 - (a) circumstanțe independente de exploatarea feroviară pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina,
 - (b) o vină din partea călătorului; sau
 - (c) comportamentul unui terț pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu îl putea evita și pe ale cărui consecințe nu le putea preîntâmpina; o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu este considerată un terț; nu se aduce atingere dreptului de regres.
- (3) Dreptul intern stabilește dacă și în ce măsură operatorul de transport trebuie să plătească daune-interese pentru alte prejudicii decât cele prevăzute la alineatul (1). Prezenta dispoziție nu aduce atingere articolului 44.

Capitolul III

Răspunderea în cazul bagajelor de mână, al animalelor, al bagajelor înregistrate și al vehiculelor

SECȚIUNEA 1

Bagajele de mână și animalele

Articolul 33

Răspunderea

- (1) În caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor, operatorul de transport este de asemenea răspunzător pentru pierderea sau paguba rezultată din pierderea totală sau parțială sau deteriorarea obiectelor pe care călătorul le avea fie asupra sa, fie cu el sub formă de bagaje de mână; aceasta se aplică de asemenea animalelor care îl însoțeau pe călător. Articolul 26 se aplică *mutatis mutandis*.
- (2) În celelalte cazuri, operatorul de transport nu este răspunzător pentru pierderea totală sau parțială sau deteriorarea obiectelor, a bagajelor de mână sau a animalelor a căror supraveghere era în sarcina călătorului în conformitate cu articolul 15, cu excepția cazului în care această pierdere sau deteriorare este cauzată din vina operatorului de transport. Celelalte articole din titlul IV, cu excepția articolului 51, și din titlul VI nu se aplică în acest caz.

Articolul 34

Limitarea daunelor-interese în caz de pierdere sau avariere a obiectelor

În cazul în care este răspunzător în temeiul articolului 33 alineatul (1), operatorul de transport trebuie să plătească o despăgubire de până la o limită de 1 400 de unități de cont pentru fiecare călător.

Articolul 35

Exonerarea de răspundere

Operatorul de transport nu este răspunzător față de călător pentru pierderea sau paguba rezultată din faptul că acesta din urmă nu se conformează formalităților impuse de autoritățile vamale sau alte autorități administrative.

Secțiunea 2

Bagajele înregistrate

Articolul 36

Baza răspunderii

- (1) Operatorul de transport este răspunzător pentru pierderea sau paguba rezultată din pierderea totală sau parțială sau avarierea bagajelor înregistrare în intervalul de timp dintre preluarea de către operatorul de transport și livrare, precum și în caz de întârziere la livrare.
- (2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere în măsura în care pierderea, avarierea sau întârzierea la livrare a fost cauzată din vina călătorului, de un ordin al acestuia nerezultând dintr-o vină a operatorului de transport, de un viciu propriu al bagajului înregistrat sau de circumstanțe pe care operatorul de transport nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina.
- (3) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere, în măsura în care pierderea sau paguba rezultă ca urmare a riscurilor speciale inerente ce pot apărea într-una sau mai multe din circumstanțele următoare:
 - (a) absența ambalajului sau ambalarea inadecvată;
 - (b) natura specială a bagajelor;
 - (c) expedierea ca bagaje a obiectelor neacceptate la transport.

Articolul 37

Sarcina probei

- (1) Sarcina dovedirii că pierderea, deteriorarea sau întârzierea la livrare s-a datorat uneia din cauzele prevăzute la articolul 36 alineatul (2) incumbă operatorului de transport.

- (2) Dacă operatorul de transport stabilește că, ținând cont de circumstanțele unui caz particular, pierderea sau deteriorarea ar fi putut rezulta din unul sau mai multe din riscurile speciale menționate la articolul 36 alineatul (3), se presupune că ea a rezultat din aceste riscuri. Persoana îndreptățită își păstrează totuși dreptul de a dovedi că pierderea sau avarierea nu a putut fi atribuită, fie în totalitate, fie parțial, unuia din aceste riscuri.

Articolul 38

Operatorii de transport succesivi

Dacă un transport reglementat de un contract de transport unic este efectuat de mai mulți operatori de transport succesivi, fiecare operator de transport, prin preluarea bagajelor însoțite de buletinul de bagaje înregistrate sau a vehiculului însoțit de buletinul de transport, devine parte la contractul de transport în ceea ce privește expedierea bagajelor sau transportul vehiculelor, în conformitate cu condițiile buletinului de bagaje înregistrate sau a buletinului de transport, și își asumă obligațiile care decurg din acesta. Într-un astfel de caz, fiecare operator de transport răspunde de transport pe întreg parcursul până la livrare.

Articolul 39

Operatorul de transport substituit

- (1) În cazul în care operatorul de transportul a încredințat efectuarea transportului, în totalitate sau parțial, unui operator de transport substituit, care, în temeiul contractului de transport, are sau nu dreptul de a face aceasta, operatorul de transport este în continuare răspunzător pentru întregul transport.
- (2) Toate dispozițiile prezentelor Reguli uniforme care reglementează răspunderea operatorului de transport se aplică de asemenea răspunderii operatorului de transport substituit pentru transportul efectuat de acesta din urmă. Articolele 48 și 52 se aplică atunci când este introdusă o acțiune în justiție împotriva agenților sau a oricăror alte persoane ale căror servicii au fost utilizate de către operatorul de transport substituit pentru a efectua transportul.
- (3) Orice convenție specifică prin care operatorul de transport își asumă obligații care nu îi revin în temeiul acestor Reguli uniforme sau renunță la unele din drepturile care îi sunt conferite de prezentele Reguli uniforme nu produce efecte asupra operatorului de transport substituit care nu a acceptat convenția respectivă în mod expres și în scris. Indiferent dacă operatorul de transport substituit a acceptat sau nu această convenție, operatorul de transport trebuie să respecte în continuare obligațiile sau renunțările care rezultă dintr-o astfel de convenție specifică.

- (4) Dacă și în măsura în care atât operatorul de transport, cât și operatorul de transport substituit sunt răspunzători, răspunderea lor este solidară, atât divizibilă, cât și indivizibilă.
- (5) Valoarea totală a despăgubirii datorate de către operatorul de transport, operatorul de transport substituit, precum și de către agenții lor și alte persoane ale căror servicii sunt utilizate de către aceștia în scopul efectuării transportului, nu depășește limitele prevăzute în prezentele Reguli uniforme.
- (6) Prezentul articol nu aduce atingere drepturilor de regres care pot exista între operatorul de transport și operatorul de transport substituit.

Articolul 40

Prezumția de pierdere

- (1) Persoana îndreptățită poate, fără a fi obligată să furnizeze dovezi suplimentare, să considere pierdut un bagaj dacă acesta nu a fost livrat sau pus la dispoziția sa în termen de 14 zile de la cererea de livrare prezentată conform articolului 22 alineatul (3).
- (2) Dacă un bagaj considerat pierdut este recuperat în decurs de un an de la data cererii de livrare, operatorul de transport trebuie să informeze persoana îndreptățită dacă adresa acesteia este cunoscută sau poate fi aflată.
- (3) Persoana îndreptățită poate solicita, în termen de treizeci de zile de la primirea avizului la menționat la alineatul (2), să îi fie livrat bagajul. În acest caz, persoana îndreptățită trebuie să plătească cheltuielile aferente transportului bagajului de la locul de expediție la locul în care are loc livrarea și să restituie despăgubirea primită, din care se rețin, dacă este cazul, cheltuielile incluse în aceasta. Cu toate acestea, își păstrează drepturile de a pretinde despăgubire pentru întârzierea livrării, prevăzute la articolul 43.
- (4) Dacă bagajul recuperat nu a fost revendicat în termenul prevăzut la alineatul (3) sau dacă este recuperat la mai mult de un an de la cererea de livrare, operatorul de transport dispune de acesta în conformitate cu actele cu putere de lege în vigoare la locul unde se află bagajul.

Articolul 41

Despăgubirea în caz de pierdere

- (1) În caz de pierdere totală sau parțială a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească, în afara tuturor celorlalte daune-interese:
 - (a) dacă suma pierderii sau pagubei suferite este dovedită, o despăgubire egală cu aceea sumă, dar care să nu depășească 80 de unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă sau 1200 de unități de cont pe bagaj;
 - (b) dacă suma pierderii sau pagubei suferite nu este dovedită, o despăgubire forfetară de 20 de unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă sau 300 de unități de cont pe bagaj.

Modalitatea de despăgubire, pe kilogram lipsă sau pe bagaj, este stabilită în Condițiile generale de transport.

- (2) Operatorul de transport trebuie, în plus, să restituie prețul pentru transportul bagajelor și celelalte sume plătite pentru transportul bagajului pierdut, precum și drepturile vamale și drepturile de acciză deja achitate.

Articolul 42

Despăgubirea în caz de avariere

- (1) În caz de avariere a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească, în afara tuturor celorlalte daune-interese, o despăgubire echivalentă cu deprecierea bagajelor.
- (2) Despăgubirea nu depășește:
 - (a) dacă toate bagajele s-au depreciat din cauza avarierii, suma care ar fi trebuit plătită în caz de pierdere integrală;
 - (b) dacă doar o parte a bagajelor s-au depreciat din cauza avarierii, suma care ar fi trebuit plătită în caz de pierdere a părții depreciate.

Articolul 43

Despăgubirea în caz de întârziere la livrare

- (1) În caz de întârziere la livrare a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească pentru fiecare perioadă integrală de douăzeci și patru de ore de la solicitarea livrării, dar care nu depășește un maximum de paisprezece zile:
 - (a) dacă persoana îndreptățită dovedește că pierderea sau paguba a rezultat ca urmare a întârzierii, o despăgubire egală cu suma pierderii sau pagubei, până la maximum 0,80 de unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă a bagajelor sau 14 unități de cont pe bagaj livrat cu întârziere;
 - (b) dacă persoana îndreptățită nu dovedește că pierderea sau paguba a rezultat ca urmare a întârzierii, o despăgubire forfetară de 0,14 unități de cont pe kilogram de masă brută de bagaje sau 2,80 unități de cont pe bagaj livrat cu întârziere.

Modalitățile de despăgubire, pe kilogram lipsă sau pe bagaj, sunt stabilite în Condițiile generale de transport.

- (2) În caz de pierdere totală a bagajelor, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) nu se cumulează cu cea prevăzută la articolul 41.
- (3) În caz de pierdere parțială a bagajelor, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) este plătită pentru partea care nu a fost pierdută.
- (4) În caz de deteriorare a bagajelor care nu a survenit în urma întârzierii la livrare, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) se cumulează, dacă este cazul, cu cea prevăzută la articolul 42.
- (5) Cumulul despăgubirilor prevăzute la alineatul (1) împreună cu cele prevăzute la articolele 41 și 42 nu depășește în niciun caz despăgubirea care ar trebui plătită în cazul pierderii totale a bagajelor.

Secțiunea 3

Vehiculele

Articolul 44

Despăgubirea în caz de întârziere

- (1) În caz de întârziere la încărcare datorată unei cauze imputabile operatorului de transport sau în caz de întârziere la livrarea unui vehicul, operatorul de transport trebuie să plătească, dacă persoana îndreptățită dovedește că pierderea sau paguba a rezultat ca urmare a acestor acțiuni, o despăgubire care să nu depășească suma prețului transportului.
- (2) Dacă, în caz de întârziere la încărcare, datorată unei cauze imputabile operatorului de transport, persoana îndreptățită renunță la contractul de transport, prețul transportului îi este rambursat. Pe lângă aceasta, persoana îndreptățită poate, dacă dovedește că pierderea sau paguba a rezultat ca urmare a întârzierii, să pretindă o despăgubire care să nu depășească prețul transportului.

Articolul 45

Despăgubirea în caz de pierdere

În caz de pierdere totală sau parțială a unui vehicul, despăgubirea care trebuie plătită persoanei îndreptățite pentru pierderea sau paguba dovedite este calculată pe baza valorii uzuale a vehiculului. Aceasta nu depășește 8 000 de unități de cont. O remorcă încărcată sau fără încărcătură este considerată un vehicul separat.

Articolul 46

Răspunderea în privința altor obiecte

- (1) În ceea ce privește obiectele lăsate în vehicul sau care se găsesc în portbagaje (de exemplu, portbagaj sau portschi), operatorul de transport nu este răspunzător decât pentru pierderea sau paguba survenită din vina sa. Despăgubirea totală care trebuie plătită nu depășește 1 400 de unități de cont.

- (2) În ceea ce privește obiectele fixate în exteriorul vehiculului, inclusiv portbagajele la care se face referire la alineatul (1), operatorul de transport nu este răspunzător de obiectele situate în exteriorul vehiculului decât dacă se dovedește că pierderea sau paguba rezultă dintr-o acțiune sau o omisiune pe care operatorul de transport a comis-o fie cu intenția de a provoca o astfel de pierdere sau pagubă, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta o astfel de pierdere sau pagubă.

Articolul 47

Dreptul aplicabil

Sub rezerva dispozițiilor prezentei secțiuni, dispozițiile secțiunii 2 referitoare la răspunderea pentru bagaje se aplică în cazul vehiculelor.

Capitolul IV

Dispoziții comune

Articolul 48

Decăderea din dreptul de a invoca limitele de răspundere

Limitele de răspundere prevăzute în aceste reguli uniforme, precum și dispozițiile legislației naționale, care limitează despăgubirea la o sumă fixă, nu se aplică dacă se dovedește că pierderea sau paguba rezultată în urma unei acțiuni sau omisiuni pe care operatorul de transport a comis-o fie cu intenția de a provoca o astfel de pagubă, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta o astfel de pagubă.

Articolul 49

Convertibilitatea și dobânda

- (1) În cazul în care calculul despăgubirii impune convertibilitatea sumelor exprimate în valută, convertibilitatea este efectuată la rata de schimb aplicabilă în ziua și locul în care a fost făcută plata despăgubirii.

- (2) Persoana îndreptăţită poate pretinde dobândă asupra despăgubirii, calculată la un procent de cinci la sută per an, începând de la data reclamaţiei prevăzute la articolul 55 sau, dacă nu s-a făcut nicio reclamaţie, de la data acţiunii în justiţie.
- (3) Cu toate acestea, în cazul unei despăgubiri care trebuie plătită în temeiul articolelor 27 şi 28, dobânda se aplică doar de la data la care au avut loc evenimentele relevante pentru evaluarea valorii despăgubirii, dacă data respectivă este ulterioară datei reclamaţiei sau datei acţiunii în justiţie.
- (4) În cazul bagajelor, dobânda este datorată doar dacă despăgubirea depăşeşte 16 unităţi de cont pe buletin de bagaje înregistrate.
- (5) În cazul bagajelor, dacă persoana îndreptăţită nu îi dă operatorului de transport, într-un termen care i-a fost fixat în mod rezonabil, piesele justificative cerute pentru soluţionarea definitivă a reclamaţiei, dobânda nu curge în perioada dintre expirarea timpului fixat şi depunerea efectivă a documentelor în cauză.

Articolul 50

Răspunderea în caz de accident nuclear

Operatorul de transport este exonerat de răspunderea care îi revine în temeiul prezentelor Reguli uniforme atunci când pierderea sau paguba a fost cauzată în urma unui accident nuclear şi atunci când operatorul unei instalaţii nucleare, sau altă persoană care îl înlocuieşte este răspunzătoare pentru pierderea sau paguba prevăzută de actele cu putere de lege ale unui stat care reglementează răspunderea în domeniul energiei nucleare.

Articolul 51

Persoanele pentru care răspunde operatorul de transport

Operatorul de transport răspunde de agenţii săi şi de alte persoane ale căror servicii le utilizează pentru executarea transportului atunci când agenţii şi persoanele menţionate acţionează în exerciţiul funcţiunii lor. Administratorii infrastructurii feroviare pe care se efectuează transportul sunt consideraţi persoane ale căror servicii le utilizează operatorul de transport pentru executarea transportului.

Articolul 52

Alte acțiuni

- (1) În toate cazurile în care se aplică prezentele Reguli uniforme, orice acțiune în responsabilitate, indiferent de motive, nu poate fi intentată împotriva operatorului de transport decât în condițiile și în limitele prezentelor Reguli uniforme.
- (2) Aceeași procedură se aplică oricărei acțiuni intentate împotriva agenților și a altor persoane de care răspunde operatorul de transportul în temeiul articolului 51.

TITLUL V

RĂSPUNDEREA CĂLĂTORULUI

Articolul 53

Principii specifice de răspundere

Călătorul este răspunzător față de operatorul de transport pentru orice pierdere sau pagubă:

- (a) rezultată din nerespectarea obligațiilor sale în temeiul
 - (1) articolelor 10, 14 și 20,
 - (2) dispozițiilor specifice pentru transportul vehiculelor, conținute în Condițiile generale de transport, sau
 - (3) Regulamentului privind transportul internațional feroviar de mărfuri periculoase (RID);
sau
- (b) cauzată de către obiectele și animalele care îl însoțesc,

cu excepția cazului în care dovedește că pierderea sau paguba a fost cauzată de circumstanțe pe care nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina, în ciuda faptului că a făcut dovada diligenței cerute unui călător conștiincios. Această dispoziție nu aduce atingere răspunderii operatorului de transport în temeiul articolului 26 și al articolului 33 alineatul (1).

TITLUL VI

EXERCITAREA DREPTURILOR

Articolul 54

Constatarea unei pierderi parțiale sau a unei avarieri

- (1) În cazul în care o pierdere parțială sau o avariere a unui obiect aflat în sarcina operatorului de transport (bagaje, vehicule) este descoperită sau presupusă de către operator de transport sau pretinsă de către persoana îndreptățită, operatorul de transport trebuie, fără întârziere și, dacă este posibil, în prezența persoanei îndreptățite, să întocmească un proces-verbal care să specifice natura pierderii sau a pagubei, condiția obiectului și, pe cât posibil, importanța pierderii sau pagubei, cauza acesteia și momentul în care s-a produs.
- (2) O copie a procesului-verbal de constatare trebuie să fie transmisă gratuit persoanei îndreptățite.
- (3) În cazul în care persoana îndreptățită nu acceptă constatările din procesul-verbal, aceasta poate solicita ca starea bagajelor sau a vehiculului, precum și cauza și suma pierderii sau a pagubei să fie constatate de către un expert numit fie de părțile contractului de transport, fie de către o instanță. Procedura ce trebuie respectată este reglementată de actele cu putere de lege ale statului în care are loc constatarea.

Articolul 55

Reclamațiile

- (1) Reclamațiile referitoare la răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor trebuie adresate în scris operatorului de transport împotriva căruia poate fi introdusă o acțiune în justiție. În cazul unui transport reglementat de un contract unic și efectuat de operatori de transport succesivi, reclamațiile pot fi adresate primului și ultimului operator de transport, precum și operatorului de transport care are sediul principal, sucursala sau reprezentanța care a încheiat contractul de transport în statul în care călătorul este domiciliat sau își are reședința obișnuită.
- (2) Celelalte reclamații referitoare la contractul de transport trebuie adresate în scris operatorului de transport menționat la articolul 56 alineatele (2) și (3).

- (3) Documentele pe care persoana îndreptăţită le consideră utile pentru a însoţi reclamaţia trebuie prezentate fie în original, fie sub formă de copii, dacă este cazul, copiile fiind autentificate corespunzător, dacă o cere operatorul de transport. Atunci când are loc soluţionarea reclamaţiei, operatorul de transport poate solicita restituirea legitimaţiei de transport, a buletinului de înregistrare a bagajelor şi a buletinului de transport.

Articolul 56

Operatorii de transport care pot fi acţionaţi în justiţie

- (1) O acţiune în justiţie bazată pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor nu poate fi introdusă decât împotriva operatorului de transport răspunzător în temeiul articolului 26 alineatul (5).
- (2) Sub rezerva alineatului (4), celelalte acţiuni în justiţie introduse de călători pe baza contractului de transport nu pot fi intentate decât împotriva primului operator de transport, a ultimului operator de transport sau a operatorului de transport care a efectuat acea parte a transportului în cursul căreia s-a produs faptul generator al acţiunii în justiţie.
- (3) Atunci când, în cazul unor transporturi efectuate de operatori de transport succesivi, operatorul de transport care trebuie să livreze bagajele sau vehiculul este înscris cu consimţământul său pe buletinul de bagaje înregistrate sau pe buletinul de transport, acesta poate fi acţionat în justiţie în conformitate cu alineatul (2), chiar dacă nu a preluat bagajele sau vehiculul.
- (4) Acţiunea în justiţie pentru recuperarea unei sume plătite în baza contractului de transport poate fi introdusă împotriva operatorului de transport care a perceput suma sau împotriva operatorului de transport în beneficiul căruia a fost percepută această sumă.
- (5) Acţiunea în justiţie poate fi introdusă împotriva unui operator de transport diferit de cei menţionaţi la alineatele (2) şi (4) atunci când acţiunea este prezentată ca cerere reconvenţională sau ca excepţie în instanţă referitoare la o reclamaţie principală bazată pe acelaşi contract de transport.
- (6) În măsura în care prezentele Reguli uniforme se aplică operatorului de transport substituit, acesta poate de asemenea să fie acţionat în justiţie.
- (7) Dacă reclamantul poate alege între mai mulţi operatori de transport, dreptul său de opţiune se stinge de îndată ce introduce o acţiune în justiţie împotriva unuia dintre ei; aceasta se aplică de asemenea dacă reclamantul poate alege între unul sau mai mulţi operatori de transport şi un operator de transport substituit.

Articolul 58

Stingerea dreptului de acțiune în justiție în caz de deces sau vătămare corporală

- (1) Orice drept de acțiune în justiție al persoanei îndreptățite, bazat pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală, se stinge dacă persoana îndreptățită nu semnalează accidentul suferit de călător, într-un termen de 12 luni de la data constatării pierderii sau pagubei, unuia dintre operatorii de transport căruia îi poate fi prezentată o reclamație în conformitate cu articolul 55 alineatul (1). În cazul în care persoana îndreptățită sesizează verbal accidentul operatorului de transport, acesta trebuie să elibereze o dovadă a acestei sesizări verbale.
- (2) Cu toate acestea, acțiunea în justiție nu se stinge dacă:
 - (a) în termenul prevăzut la alineatul (1), persoana îndreptățită a prezentat o reclamație unuia dintre transportatorii desemnați la articolul 55 alineatul (1);
 - (b) în termenul prevăzut la alineatul (1), operatorul de transport răspunzător a luat cunoștință de accident pe o altă cale;
 - (c) accidentul nu a fost semnalat sau a fost semnalat târziu în urma unor circumstanțe care nu pot fi imputate persoanei îndreptățite;
 - (d) persoana îndreptățită dovedește că accidentul a avut drept cauză o vină a operatorului de transport.

Articolul 59

Stingerea acțiunii în justiție rezultată din transportul de bagaje

- (1) Acceptarea bagajelor de către persoana îndreptățită stinge orice acțiune în justiție împotriva operatorului de transport, rezultată din contractul de transport, în caz de pierdere parțială, avariere sau întârziere la livrare.

- (2) Cu toate acestea, acțiunea în justiție nu se stinge:
- (a) în caz de pierdere parțială sau avariere dacă
 - (1) pierderea sau avarierea a fost constatată în conformitate cu articolul 54 înainte ca persoana îndreptățită să accepte bagajele;
 - (2) constatarea care ar fi trebuit să fie făcută în conformitate cu articolul 54 a fost omisă exclusiv din vina operatorului de transport;
 - (b) în caz de pierdere sau avariere neobservabilă, a cărei existență este constatată după acceptarea bagajelor de către persoana îndreptățită, dacă aceasta din urmă
 - (1) solicită o constatare în conformitate cu articolul 54 imediat după descoperirea pierderii sau avarierii, cel mai târziu în termen de trei zile de la acceptarea bagajelor și
 - (2) dovedește în plus că pierderea sau avarierea a survenit în perioada dintre luarea în primire de către operatorul de transport și livrare;
 - (c) în caz de întârziere la livrare, dacă persoana îndreptățită și-a valorificat drepturile, în termen de douăzeci și una de zile, împotriva unuia dintre operatorii de transport menționați la articolul 56 alineatul (3);
 - (d) persoana îndreptățită dovedește că pierderea sau avarierea a avut drept cauză o vină a operatorului de transport.

Articolul 60

Termenul de prescripție

- (1) Termenul de prescripție a acțiunii în justiție privind daunele-interese bazate pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor este:
 - (a) în cazul unui călător, trei ani începând din ziua următoare accidentului;
 - (b) în cazul celorlalte persoane îndreptățite, trei ani începând de a doua zi după decesul călătorului, fără ca acest termen să poată totuși depăși cinci ani din ziua următoare accidentului.

- (2) Termenul de prescripție pentru celelalte acțiuni rezultate din contractul de transport este de un an. Cu toate acestea, termenul de prescripție este de doi ani în cazul unei acțiuni în justiție pentru pierdere sau avariere rezultată dintr-o acțiune sau omisiune comisă fie cu intenția de a provoca o astfel de pagubă, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta o astfel de pagubă.
- (3) Termenul de prescripție prevăzut la alineatul (2) curge pentru acțiuni în justiție:
- (a) pentru despăgubirea pierderii totale, din a paisprezecea zi care urmează expirării termenului prevăzut la articolul 22 alineatul (3);
 - (b) pentru despăgubirea pierderii parțiale, a avarierii sau a întârzierii la livrare începând din ziua în care a avut loc livrarea;
 - (c) în toate celelalte cazuri referitoare la transportul călătorilor începând din ziua expirării valabilității legitimației de transport.

Ziua indicată pentru începerea termenului de prescripție nu este inclusă în termen.

- (4) [...]
- (5) [...]
- (6) Suspendarea și întreruperea termenului de prescripție sunt, de altfel, reglementate de dreptul intern.

TITLUL VII

RAPORTURILE DINTRE OPERATORII DE TRANSPORT

Articolul 61

Repartizarea prețului de transport

- (1) Orice operator de transport trebuie să plătească operatorilor de transport interesați partea care le revine dintr-un transport pe care l-a încasat sau pe care ar fi trebuit să-l încaseze.
Modalitățile de plată sunt fixate prin convenție între operatori de transport.
- (2) Articolul 6 alineatul (3), articolul 16 alineatul (3) și articolul 25 se aplică și în privința raporturilor dintre operatori de transport succesivi.

Articolul 62

Dreptul la regres

- (1) Operatorul de transport care a plătit o despăgubire în temeiul prezentelor Reguli uniforme are un drept de regres împotriva operatorilor de transport care au participat la transport în conformitate cu prevederile următoare:
 - (a) operatorul de transport care a cauzat pierderea sau avarierea este singurul răspunzător;
 - (b) atunci când pierderea sau avarierea a fost cauzată de mai mulți operatorii de transport, fiecare dintre ei răspunde pentru pierderea sau avarierea pe care a provocat-o; dacă o asemenea diferențiere este imposibilă, despăgubirea este repartizată între operatori de transport în conformitate cu litera (c);
 - (c) dacă nu se poate dovedi care dintre operatorii de transport a cauzat pierderea sau avarierea, despăgubirea este repartizată între toți operatorii de transport care au participat la transport, cu excepția celor care demonstrează că pierderea sau avarierea nu a fost cauzată de ei; această repartizare se face proporțional cu partea din prețul de transport care îi revine fiecărui operator de transport.
- (2) În cazul insolabilității unuia dintre acești operatori de transport, partea neplătită care îi revine acestuia este repartizată între toți ceilalți operatori de transport care au participat la transport, proporțional cu prețul de transport care îi revine fiecăruia.

Articolul 63

Procedura de regres

- (1) Validitatea plății efectuate de către operatorul de transport care exercită un drept de regres în conformitate cu articolul 62 nu poate fi contestată de către operatorul de transport împotriva căruia este exercitat regresul atunci când despăgubirea a fost stabilită de o instanță și când acestui ultim operator de transport, înștiințat în mod corespunzător de proces, i s-a permis să intervină în proces. Instanța sesizată prin acțiunea principală în justiție fixează termenele acordate pentru o astfel de chemare în judecată și pentru intervenția la proces.
- (2) Operatorul de transport care își exercită dreptul de regres trebuie să-și prezinte reclamația în una și aceeași instanță, împotriva tuturor operatorilor de transport cu care nu a ajuns la o înțelegere, sub sancțiunea de a-și pierde dreptul de regres împotriva celor pe care nu i-a acționat în judecată.
- (3) Instanța statuează printr-o unică și singură hotărâre asupra tuturor acțiunilor în regres cu care este sesizată.
- (4) Operatorul de transport care dorește să-și valorifice dreptul de regres poate sesiza instanța statului pe teritoriul căruia unul din operatorii de transport participanți la transport își are sediul principal, sucursala sau reprezentanța care a încheiat contractul de transport.
- (5) Atunci când acțiunea în justiție trebuie introdusă împotriva mai multor operatori de transport, operatorul de transport reclamant o poate alege, dintre instanțele competente în conformitate cu alineatul (4), pe aceea în fața căreia își va introduce regresul.
- (6) Nu pot fi introduse în instanță atât o acțiune în regres, cât și o cerere de despăgubire exercitate de persoana îndreptățită în baza contractului de transport.

Articolul 64

Acorduri referitoare la regres

Operatorii de transport sunt liberi să încheie între ei acorduri care derogă de la articolele 61 și 62.

ANEXA II

INFORMAȚIILE MINIME CARE TREBUIE FURNIZATE DE ÎNTREPRINDERILE FEROVIARE ȘI DE VÂNZĂTORII DE LEGITIMAȚII DE TRANSPORT

Partea I: Informațiile anterioare călătoriei

- Condițiile generale aplicabile contractului
- Orarele și condițiile pentru cea mai rapidă călătorie
- Orarele și condițiile pentru cele mai mici prețuri
- Accesibilitatea, condițiile de acces și disponibilitatea la bord a echipamentelor pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, în conformitate cu cerințele de accesibilitate stabilite în Directiva (UE) 2019/882 și în Regulamentele (UE) 454/2011 și 1300/2014 ale Comisiei
- **Disponibilitatea și condițiile de acces pentru biciclete**
- Disponibilitatea locurilor în vagoanele [...] de clasa întâi și clasa a doua, precum și în cușetele și vagoanele de dormit
- Orice activitate care ar putea întrerupe sau întârzia serviciile
- Disponibilitatea serviciilor de la bord, inclusiv existența personalului care să asiste călătorii
- **Informații anterioare achiziționării, indicând dacă legitimația sau legitimațiile de transport constituie un bilet direct**
- Procedurile pentru reclamarea bagajelor pierdute
- Procedurile pentru depunerea plângerilor

Partea a II-a: Informațiile din timpul călătoriei

- Serviciile de la bord
- Următoarea gară
- Întârzierile
- Principalele legături
- Aspecte privind securitatea și siguranța

ANEXA III

NORMELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informațiile și legitimațiile de călătorie

Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților serviciilor

Anularea serviciilor

Starea de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor gărilor (calitatea aerului și controlul temperaturii din vagoane, igiena echipamentelor sanitare etc.)

Evaluarea satisfacției clienților

Tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile în caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului

Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

ANEXA IV

[...]

[...]

ANEXA V

TABEL DE CORESPONDENȚĂ

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007	Prezentul regulament
Articolul 1	Articolul 1
Articolul 1 litera (a)	Articolul 1 litera (a)
Articolul 1 litera (b)	Articolul 1 litera (b)
----	Articolul 1 litera (c)
Articolul 1 litera (c)	Articolul 1 litera (d)
----	Articolul 1 litera (e)
Articolul 1 litera (d)	Articolul 1 litera (f)
Articolul 1 litera (e)	Articolul 1 litera (g)
----	Articolul 1 litera (h)
Articolul 1 litera (f)	Articolul 1 litera (i)
Articolul 2	Articolul 2
Articolul 2 alineatul (1)	Articolul 2 alineatul (1)
Articolul 2 alineatul (2)	----
Articolul 2 alineatul (3)	----
Articolul 2 alineatul (4)	----

Articolul 2 alineatul (5)	----
Articolul 2 alineatul (6)	----
Articolul 2 alineatul (7)	----
----	Articolul 2 alineatul (2)
----	Articolul 2 alineatul (3)
Articolul 3	Articolul 3
Articolul 3 punctul 1	Articolul 3 punctul 1
Articolul 3 punctele 2 și 3	----
Articolul 3 punctul 4	Articolul 3 punctul 2
Articolul 3 punctul 5	Articolul 3 punctul 3
Articolul 3 punctul 6	Articolul 3 punctul 4
Articolul 3 punctul 7	Articolul 3 punctul 5
Articolul 3 punctul 8	Articolul 3 punctul 6
Articolul 3 punctul 9	Articolul 3 punctul 7
Articolul 3 punctul 10	Articolul 3 punctul 8
----	Articolul 3 punctul 9
----	Articolul 3 punctul 10
Articolul 3 punctul 11	Articolul 3 punctul 11
----	Articolul 3 punctul 12

Articolul 3 punctul 12

Articolul 3 punctul 13

Articolul 3 punctul 14

Articolul 3 punctul 15

Articolul 3 punctul 16

Articolul 3 punctul 17

Articolul 4

Articolul 5

Articolul 6

Articolul 7

Articolul 8

Articolul 9

Articolul 9 punctul 3

Articolul 10

Articolul 11

Articolul 3 punctul 13

Articolul 3 punctul 14

Articolul 3 punctul 16

Articolul 3 punctul 17

Articolul 3 punctul 18

Articolul 3 punctul 19

Articolul 4

Articolul 5

Articolul 6

Articolul 7

Articolul 8

Articolul 9

Articolul 9 punctul 4

Articolul 10

Articolul 10 alineatele (5) și (6)

Articolul 11

Articolul 12	Articolul 12
Articolul 12 punctul 2	----
Articolul 13	Articolul 13
Articolul 14	Articolul 14
Articolul 15	Articolul 15
Articolul 16	Articolul 16
----	Articolul 16 alineatele (2) și (3)
Articolul 17	Articolul 17
----	Articolul 17 punctul 8
Articolul 18	Articolul 18
----	Articolul 18 punctul 6
----	Articolul 19
Articolul 19	Articolul 20
Articolul 20	Articolul 21
Articolul 21 punctul 1	----
Articolul 21 punctul 2	Articolul 22 alineatul (2) și articolul 23 alineatul (2)
Articolul 22	Articolul 22
Articolul 22 punctul 2	----
----	Articolul 22 punctul 4

Articolul 23

Articolul 24

Articolul 25

Articolul 26

Articolul 27

Articolul 27 punctul 3

Articolul 28

Articolul 29

Articolul 30

Articolul 31

Articolul 32

Articolul 33

Articolul 34

Articolul 23

Articolul 23 punctul 4

Articolul 24

Articolul 25 alineatele (1), (2) și (3)

Articolul 26

Articolul 27

Articolul 28

Articolul 28 punctul 3

Articolul 28 punctul 4

Articolul 29

Articolul 30

Articolul 31

Articolele 32, 33

Articolul 34

Articolul 34 alineatele (1) și (3)

Articolul 35

Articolul 36

Articolul 35

Articolul 37

Articolul 36

Articolul 38

Articolul 39

Articolul 37

Articolul 40

Anexa I

Anexa I

Anexa II

Anexa II

Anexa III

Anexa III

Anexele IV-V